

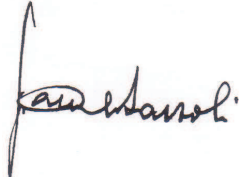
# LA CARTA DEI SERVIZI

## PRESENTAZIONE

*Gentile utente,*

*la carta dei servizi sanitari è uno strumento di informazione e comunicazione attraverso il quale l'Azienda USL 12 di Viareggio presenta ai cittadini le attività sanitarie offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei propri diritti. L'obiettivo è quello di fornire informazioni sintetiche ma complete che consentano di orientare rapidamente nella richiesta dei servizi sanitari ospedalieri e territoriali, permettendo di individuare modi e tempi di partecipazione e rendendo trasparente le attività della Pubblica Amministrazione.*

*Il Direttore Generale  
Dr. Giancarlo Sassoli*



## INDICE

<b>L'AZIENDA ASL 12 DI VIAREGGIO</b>	<b>pag. 4</b>
<b>INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO</b>	<b>pag. 5</b>
<b>SERVIZI DI EMERGENZA E URGENZA</b>	
- Chiamare il 118	pag. 5
- Pronto soccorso	pag. 5
- Punti di primo soccorso (PPS)	pag. 6
- Servizio di guardia medica e turistica	pag. 6
<b>DIAGNOSI E CURA</b>	
- Prenotare visite ed esami	pag. 7
- <i>come prenotare</i>	
- <i>prestazioni ambulatoriali a pagamento</i>	
- <i>disdire la prenotazione</i>	
- Pagare il ticket / richiedere l'esenzione	pag. 7
- <i>il ticket</i>	
- <i>esenzione dal ticket</i>	
- <i>categorie esenti</i>	
- <i>richiedere l'esenzione</i>	
<b>IL TERRITORIO E I SERVIZI SOCIALI</b>	
- Medico di famiglia e pediatra	pag. 9
- <i>contattare il medico</i>	
- <i>certificati gratuiti e a pagamento</i>	
- Iscrivere al SSN e negli elenchi dell'azienda sanitaria	pag. 9
- <i>iscrizione temporanea negli elenchi</i>	
- <i>iscrizione di cittadini stranieri al SSN</i>	
- <i>scelta in deroga</i>	
- Presidi distrettuali	pag. 10
- <i>dove trovare i presidi</i>	
- Consultorio	pag. 10
- Ambulatorio extracomunitari	pag. 11
- Servizi per la salute mentale	pag. 11
- Unità cure palliative	pag. 12
- Disabilità	pag. 12
- Per l'inclusione sociale	pag. 12
- Strutture di assistenza sociale	pag. 13
- <i>strutture residenziali e semiresidenziali convenzionate</i>	
- Servizi per le dipendenze - SER.T.	pag. 14
- <i>il centro antifumo</i>	
- <i>il centro alcologico</i>	
- Punto insieme e Punto unico di accesso: assistenza alle persone non auto sufficienti	pag. 15
- <i>punti insieme in Versilia</i>	
- Percorsi specifici	pag. 16
- Altri percorsi	pag. 16
- <i>percorso nascita</i>	

-	<i>percorso oncologico</i>	
-	<i>programmi di screening oncologico</i>	
-	Punti prelievo, orari e ritiro referti	pag. 17
-	Farmaceutica	pag. 18
<b>LA PREVENZIONE</b>		
-	Dipartimento di prevenzione	pag. 19
-	Igiene degli Alimenti e della nutrizione (IAN)	pag. 19
-	Igiene e Sanità Pubblica (ISP)	pag. 19
-	Sanità Pubblica Veterinaria (SPV)	pag. 19
-	Prevenzione Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (PISLL)	pag. 20
-	Nuovi Insediamenti Produttivi (NIP)	pag. 20
-	Medicina dello Sport	pag. 20
-	Medicina Legale	pag. 20
<b>L'OSPEDALE</b>		
-	Ospedale "Versilia"	pag. 21
-	Ricovero ospedaliero	pag. 21
-	<i>tipologie di ricovero</i>	
-	<i>orari di visita ai pazienti</i>	
-	<i>dimissione</i>	
-	Ritirare la cartella clinica	pag. 22
-	Vademecum dell'Ospedale Versilia	pag. 22
-	<i>numeri utili</i>	
-	<i>servizi</i>	
-	<i>area chirurgica</i>	
-	<i>dipartimento emergenza urgenza e terapie intensive</i>	
-	<i>area medica</i>	
-	<i>area dei servizi diagnostici</i>	
-	<i>area materno infantile</i>	
-	<i>area della riabilitazione</i>	
-	Camere a pagamento	pag. 25
-	Area commerciale e altri servizi	pag. 25
<b>RIABILITAZIONE</b>		
-	Dipartimento di Riabilitazione	pag. 26
<b>STRUTTURE ACCREDITATE</b>		
-	Case di cura e strutture ambulatoriali	pag. 27
<b>TEMPI DI ATTESA, IMPEGNI E TUTELA</b>		
-	Tempi di attesa	pag. 28
-	Impegni aziendali	pag. 28
-	Reclami suggerimenti e osservazioni	pag. 30
-	Comitato Etico Locale	pag. 31
-	Donazione organi	pag. 31
-	Commissione terapie alternative	pag. 31
-	La partecipazione dei cittadini e le associazioni di volontariato e tutela	pag. 31

## L'AZIENDA ASL 12 DI VIAREGGIO

L'Azienda USL 12 di Viareggio svolge la propria attività nei seguenti comuni della zona-distretto Versilia: Camaiore, Forte dei Marmi, Massarosa, Pietrasanta, Seravezza, Stazzema e Viareggio. La popolazione residente secondo i dati forniti dall'ISTAT al 31/12/2009 consta di 168.823 abitanti. Essa risulta così distribuita: 47,6% maschi e 52,4% femmine. Il 12,05 % fa parte della classe di età 0-14 anni, il 64,87% della fascia tra i 15 e i 64 anni ed il 23,08% si pone nella fascia oltre i 65 anni di età. Così come altre zone della Regione e del Paese, la popolazione del territorio di pertinenza dell'Azienda, presenta un progressivo invecchiamento della popolazione per aumento della durata media della vita e riduzione della natalità (tasso di natalità pari a 8,1 per mille abitanti). I cosiddetti "grandi anziani" (sopra i 75 anni) rappresentano oltre il 10% della popolazione.



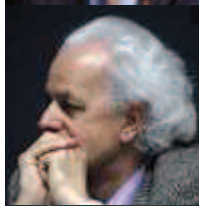
L'Azienda, nell'ambito della programmazione socio-sanitaria integrata nazionale, regionale, di area vasta e locale, provvede, sia attraverso la propria azione, sia governando l'intero sistema comprensivo anche dei privati accreditati, alla promozione, al mantenimento ed al recupero della salute, nei limiti e sulla base di quanto disciplinato dalle leggi e dai regolamenti aziendali. Svolge altresì attività formativa per il proprio personale e per altri soggetti, nonché attività di studio e ricerca.

*Centro Direzionale:* Via Aurelia, 335 – 55041, Lido di Camaiore (Camaiore),  
Tel. 0584. 6059506-77-47 Fax: 0584. 67646 [uff.segreteria@usl12.toscana.it](mailto:uff.segreteria@usl12.toscana.it)  
*Centralino* Tel. 0584. 6051 Fax 0584. 6055403 [centralino@usl12.toscana.it](mailto:centralino@usl12.toscana.it)

Direttore Generale dr. Giancarlo Sassoli  
tel. 0584.6059506  
[direttore.generale@usl12.toscana.it](mailto:direttore.generale@usl12.toscana.it)



Direttore Amministrativo dr. Claudio Rapalini  
tel. 0584.6059577  
[direttore.amministrativo@usl12.toscana.it](mailto:direttore.amministrativo@usl12.toscana.it)



Direttore Sanitario dr. Antonio Latella  
tel. 0584.6059577  
[direttore.sanitario@usl12.toscana.it](mailto:direttore.sanitario@usl12.toscana.it)



DIRETTORE SERVIZI SOCIALI dr.ssa Luce Gatteschi  
tel. 0584.6059647  
[direttore.sociale@usl12.toscana.it](mailto:direttore.sociale@usl12.toscana.it)



## INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

È possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) per qualsiasi tipo di informazione, segnalazione, reclamo inerenti i Servizi Sanitari e Sociali gestiti dall'Azienda, sia direttamente, sia in regime di convenzione, in ambito ospedaliero e territoriale. Ad ogni richiesta l'URP risponderà nel più breve tempo possibile, tenendo conto della complessità del caso esposto e delle disposizioni di legge vigenti.

URP **Numero verde 800.297211** Tel. 0584. 6059421 Fax 0584.6058774 [urp@usl12.toscana.it](mailto:urp@usl12.toscana.it)  
Lunedì - Venerdì 8,30\*13.30 e 14.30\*16,30

## SERVIZI DI EMERGENZA URGENZA

### Chiamare il 118

In caso di emergenza sanitaria comporre il numero telefonico 118. E' un numero telefonico unico attivo 24 ore su 24 su tutto il territorio nazionale. Può essere chiamato da qualsiasi telefono fisso o mobile, senza prefisso e gratuitamente. Si può chiamare il 118 anche da un telefono pubblico senza scheda e dai cellulari senza credito. Se necessario il 118 può contattare altri soccorsi quali: elisoccorso, Vigili del Fuoco, Forze di Polizia, Capitaneria di Porto – Guardia Costiera, e in situazioni particolari il Soccorso Alpino.

Per accedere al servizio

1. comporre il numero telefonico 118;
2. rispondere con precisione alle domande dell'operatore: le informazioni sono necessarie per attivare un soccorso appropriato e qualificato; (in caso di incidente stradale, per esempio, riferire come è accaduto e il numero di persone coinvolte, informando, se possibile, sulle condizioni degli infortunati)
3. può accadere che in attesa dell'arrivo dell'ambulanza, l'operatore del 118 mantenga il contatto telefonico per acquisire maggiori informazioni sull'accaduto e guidare gli eventuali interventi di chi si trova sul posto;
4. non riagganciare il telefono fino a quando non sarà l'operatore a dirlo.






Centrale Operativa 118 Tel. 118 Fax 0584. 66394 [118@usl12.toscana.it](mailto:118@usl12.toscana.it)

### Pronto soccorso

Il pronto soccorso è il servizio dedicato alle urgenze ed emergenze sanitarie, non la struttura dove approfondire problemi di salute non urgenti o cronici. In caso di necessità tutti i cittadini, anche non iscritti al Servizio sanitario nazionale, possono usufruire dei servizi di emergenza. Al servizio si accede

- direttamente
- con ambulanza
- inviati dal medico curante, dal pediatra di libera scelta, dalla guardia medica.

L'ordine di accesso al pronto soccorso è stabilito da una valutazione effettuata da un infermiere adeguatamente formato che attribuisce un codice colore che corrisponde alla priorità di accesso alle cure:

-  ROSSO accesso immediato: paziente in pericolo di vita
-  GIALLO accesso rapido: paziente le cui condizioni possono diventare critiche
-  VERDE accesso dopo rosso e giallo: paziente con funzioni vitali nei limiti, problema acuto
-  AZZURRO accesso dopo rosso, giallo e verde: paziente con problema di lieve entità
-  BIANCO accesso dopo tutti: paziente con problema che non costituisce alcun carattere di urgenza

*RICORDA: al pronto soccorso entra prima chi ha il codice di priorità più alto...e non chi arriva per primo*

Il cittadino è tenuto a corrispondere un ticket quando accede al pronto soccorso per situazioni non urgenti, di bassa priorità, classificate con codice bianco o azzurro.

Sono comunque esenti tutti i ragazzi con meno di 14 anni e tutti coloro che già hanno l'esenzione dal ticket sanitario.

- **Pronto Soccorso Adulti** Tel. 0584. 6055370  
Fax 0584. 6055268 [emergenza@usl12.toscana.it](mailto:emergenza@usl12.toscana.it)
- **Pronto Soccorso Pediatrico** Tel. 0584. 6059768  
Fax 0584. 6055249 [ps.pediatria@usl12.toscana.it](mailto:ps.pediatria@usl12.toscana.it)

### **Punti di primo soccorso (PPS)**

---

Sono sedi territoriali, con accesso diretto, dove ci si può rivolgere per avere prestazioni ambulatoriali relative ad esempio a una distorsione, piccole ferite o lievi ustioni, punture di insetti. Forniscono una risposta immediata, vicina e gratuita, ma non si può accedere per la prescrizione di farmaci o esami diagnostici e strumentali.

- Sede di Pontestazzemese Via Don Lazzeri  
Tel. 0584. 770023 Fax 0584. 775018 [p.a.stazzema@libero.it](mailto:p.a.stazzema@libero.it) Lunedì - Domenica 8,00\*20,00
- Sede di Seravezza Via Campana, 99  
Tel. e Fax 0584. 6056716  
Lunedì - Venerdì 9.00\*12.00 e 15.00\*18.00 Sabato - Domenica 8.00\*20.00
- Sede di Camaiore V.le Oberdan, 28  
Tel. 0584. 6056430 Fax 0584. 6056412 Lunedì - Sabato 9.00\*13.00
- Sede di Massarosa (c/o Misericordia) Via Vittoria Manzoni, 99  
Tel. 0584. 93025 Fax 0584. 976202 [misericordia@floating.net](mailto:misericordia@floating.net)  
Lunedì - Venerdì 8.00\*20.00 Sabato 8.00\*14.00
- Croce Verde di Viareggio via Garibaldi, 171  
Tel. 0584. 962962 - Fax 0584. 945780 [croceverde.ufficio@tiscali.it](mailto:croceverde.ufficio@tiscali.it)  
Lunedì - Domenica 8.00\*20.00 (1°luglio - 31 agosto 8.00\*22.00)
- Misericordia di Torre del Lago, via Aurelia, 201-203  
Tel. 0584. 351455 [miserictdl@gmail.it](mailto:miserictdl@gmail.it) Lunedì - Domenica 8.00\*20.00
- Misericordia di Marina di Torre del Lago via Marina di Levante  
Tel. 0584. 359818 (1°luglio - 31 agosto) 9.00\*19.00

### **Servizio di Guardia Medica e Turistica**

---

La Guardia Medica, attivabile chiamando il n. 118, assicura gratuitamente il servizio di assistenza medica nei casi di urgenza che si verificano durante le ore notturne o nei giorni festivi o prefestivi. Può proporre il ricovero in ospedale, prescrivere farmaci per terapie d'urgenza o necessari per la prosecuzione della terapia, rilasciare certificati di malattia.

La guardia medica è attiva:

- ogni sera dalle ore 20.00 fino alle ore 8.00 del mattino seguente
- dalle ore 20.00 di ogni venerdì alle ore 8.00 del lunedì mattina seguente
- dalle ore 10.00 di tutti i giorni prefestivi alle ore 8.00 del primo giorno non festivo

La Guardia Medica Turistica offre il servizio di Consulenza Pediatrica, Continuità Assistenziale, Primo Soccorso, Emergenza e Urgenza ai turisti indicativamente per il periodo dal 15 giugno al 15 settembre.

Informazioni più dettagliate sono pubblicate sul sito aziendale in prossimità della stagione turistica seguendo il percorso

[www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → PAGINE UTILI → [E...state Tranquilli.](#)

## DIAGNOSI E CURA

### Prenotare visite ed esami

---

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche da effettuarsi presso i presidi dell'Azienda, le Case di Cura e Centri Convenzionati, possono essere prenotate tramite il Centro Unificato di Prenotazione (CUP), muniti di impegnativa del Medico Curante e di tessera sanitaria. Al momento della prenotazione si riceverà comunicazione del luogo, data, ora e tipo di prestazione prenotata, eventuali consigli utili per l'effettuazione dell'esame e la modalità di pagamento del ticket.

#### Come prenotare

- Telefonicamente al **Numero Verde 840.011550** (con addebito di uno scatto) Lunedì - Venerdì 8.00\*17.30, Sabato 8.00\*13.00.

- Direttamente presso gli sportelli CUP presenti:
  - Ospedale "Versilia", piano terra
  - Presidi Distrettuali, (indirizzi e numeri di telefono alla voce "Distretti")
  - Croce Verde di Viareggio Corso Garibaldi, 171 T. 0584 962962
  - Croce Verde di Forte dei Marmi Via Risorgimento, 1 T. 0584 89039 - 874013
  - Misericordia di Marina di Pietrasanta Via Mazzini, 103 T. 0584 70055
  - Misericordia di Viareggio Via Cavallotti, 97 T. 0584 9644
  - Misericordia di Camaiore Via Provinciale ang. Mattatoio T. 0584 983366
  - Misericordia di Seravezza Via Buonarroti, 280 T. 0584 756677
  - Croce Bianca Querceta Via Don Minzoni, 30 T. 0584 769233 - 4
  - Farmacia Comunale Pietrasanta Via Garibaldi, 70 T. 0584 790231
  - Farmacia Comunale Massarosa Via delle Sezioni, 29 Corsanico T. 0584 954022
  - Farmacia dott.ssa Fontana Massarosa Via Roma, 99 T. 0584 93004
  - Farmacia Ciucci snc Via Sarzanese nord, 7632 - Piano di Mommio T. 0584 996981
  - Farmacia Signorini via Matteotti, 2239 – Stiava T. 0584 92016

#### Prestazioni ambulatoriali a pagamento

Contattando il CUP è possibile prenotare prestazioni ambulatoriali a pagamento erogate dagli stessi specialisti dipendenti in regime libero professionale. **Numero Verde 840.000103** (con addebito di uno scatto) oppure 0584.6055293.

#### Disdire la prenotazione

L'eventuale disdetta delle prenotazioni deve avvenire almeno 48 ore prima della fruizione della prestazione richiesta. In questo modo la prestazione sanitaria si rende disponibile per un altro utente e si evita il pagamento di una penale equivalente al ticket

### Pagare il ticket / richiedere l'esenzione

---

#### Il ticket

Il ticket è il costo che la legge prevede, a carico del cittadino, quale partecipazione alla spesa sanitaria, per usufruire di prestazioni specialistiche quali esami strumentali, di laboratorio e visite.

Al momento la Regione Toscana prevede, per coloro che già pagano il ticket ordinario, il pagamento di un ticket aggiuntivo il cui importo può variare a seconda del reddito familiare lordo.

Il ticket, se dovuto, deve essere pagato prima di accedere alla prestazione presso:

- Casse Automatiche e Sportello Bancario presenti all'interno dell'Ospedale "Versilia"
- Casse Automatiche presenti in tutte le sedi di Distretto
- Sportelli Bancari della Cassa di Risparmio di Firenze

oppure tramite:

- Versamento c/c Postale n° 10093557
- Bonifico bancario IBAN IT23U0616024601100000300002

entrambi intestati ad Azienda USL12 di Viareggio con causale di versamento TICKET o TICKET Pronto Soccorso

La ricevuta deve essere consegnata agli operatori sanitari.

Informazioni più dettagliate sul sito aziendale seguendo il percorso [www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → INFORMAZIONI SU → C.U.P.

## Esenzione dal ticket

Le leggi e le disposizioni nazionali e regionali prevedono che alcuni assistiti, tenendo conto del loro stato di salute o della loro età associata alle condizioni economiche, siano esentati dal pagamento del ticket, in forma totale o parziale.

## Categorie esenti

Sono esenti dal pagamento del ticket in forma totale o parziale coloro che si trovano nelle seguenti condizioni:

- patologia: per pazienti con le patologie croniche o invalidanti riportate su apposito elenco. E' prevista esenzione totale per la diagnostica strumentale e le prestazioni ambulatoriali correlate alla patologia di cui sono affetti;
- malattie rare: per malattie individuate nel decreto ministeriale n. 279/01 e successive modifiche e integrazioni, è prevista esenzione totale per tutte le prestazioni specialistiche ambulatoriali necessarie alla diagnosi, cura e monitoraggio della patologia;
- condizioni invalidanti: può essere totale o parziale e riguarda cittadini riconosciuti invalidi a vario titolo; privi della vista e sordomuti;
- donatori di sangue, organi e tessuti, limitatamente alle prestazioni connesse all'attività di donazione richieste dai centri appositi;
- complicanze irreversibili: per soggetti danneggiati a seguito di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati, di cui alla Legge n.210/1992, limitatamente alle prestazioni indicate;
- prestazioni di diagnosi precoce: mammografia (donne da 45 a 69 anni) ogni 2 anni, colonscopia (da 45 a 75 anni), esame citologico cervico-vaginale (da 25 a 65 anni) ogni 3 anni, ricerca di sangue occulto (45- 70 anni) ogni 2 anni;
- gravidenza: per tutti gli esami e controlli previsti dal libretto regionale di gravidanza e quanto necessario se sono presenti fattori di rischio;
- vittime del terrorismo e della criminalità organizzata: ricevono gratuitamente le prestazioni specialistiche ambulatoriali previste dal Nomenclatore Tariffario regionale;
- reddito: riguarda tutti i cittadini che si trovano in una situazione reddituale inferiore ai limiti stabiliti dalla normativa nazionale e regionale, correlata alle seguenti condizioni:
  - età: per fasce di età da 0 a 6 anni e dai 65 in poi, purché appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a € 36.151,98
  - titolari di pensione minima: riguarda cittadini di età superiore a 60 anni e familiari a carico, con reddito complessivo inferiore a € 8.263,31 incrementato fino a € 11.362,05 in presenza di coniuge e di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico
  - disoccupazione: riferito esclusivamente al cittadino che, al momento della prestazione, abbia cessato un'attività di lavoro dipendente o autonomo, sia iscritto all'elenco anagrafico dei lavoratori (Centro per l'Impiego) e sia in attesa di nuova occupazione, ed il cui reddito complessivo familiare, riferito all'anno precedente, sia inferiore a € 8.263,31 incrementato fino a € 11.362,05 in presenza di coniuge e di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico;
- titolari di pensione sociale: anche per i familiari a carico. Ricevono gratuitamente le prestazioni specialistiche ambulatoriali previste dal Nomenclatore Tariffario regionale;
- infortunio sul lavoro: per il periodo e per le prestazioni correlate all'evento;
- famiglie affidatarie o adottive: per quelle prestazioni sanitarie richieste su ricettario SSN al fine del rilascio della certificazione di idoneità per l'affidamento e l'adozione;

Consulta, per maggiori dettagli sulle categorie di esenzione e su come fare per usufruirne, l'approfondimento in tabella "Tipologie di esenzioni" all'indirizzo: [www.sanita.toscana.it](http://www.sanita.toscana.it)

## Richiedere l'esenzione

L'esenzione può essere richiesta alla propria azienda sanitaria, nei vari distretti, presentando:

- la tessera sanitaria;
- il documento, che attesta il diritto all'esenzione, (certificato di accertamento di invalidità, certificato medico rilasciato da un medico specialista del SSN che attesta la presenza di una malattia per la quale è prevista esenzione, etc.) o eventuale autocertificazione da compilarsi sul modello E01 - E03 - E04 (esenzione per età e reddito) o sul modello E02 (esenzione per disoccupazione) reperibili sul sito aziendale, presso l'Ufficio relazioni con il pubblico e presso gli sportelli polifunzionali delle sedi distrettuali.

Dopo aver valutato la documentazione, l'Azienda rilascia un attestato, che riporta un codice di tipologia esenzione. La validità dell'attestato può essere permanente o limitata secondo la tipologia di esenzione. L'eventuale rinnovo deve essere richiesto all'Azienda, che può richiedere o meno ulteriore documentazione.

## IL TERRITORIO E I SERVIZI SOCIALI

### Medico di Famiglia e Pediatra

---

La scelta del Medico di famiglia e del Pediatra avviene contemporaneamente all'iscrizione al Servizio sanitario nazionale. I bambini di età compresa tra 0 e 14 anni hanno diritto all'assistenza pediatrica, ma al compimento del sesto anno di età possono essere assistiti da un medico di medicina generale. E' anche consentito, per particolari situazioni, il mantenimento del rapporto con il pediatra, su richiesta del genitore, fino a 16 anni. I fratelli e sorelle dell'assistito già in carico a un pediatra, possono effettuare la scelta a favore dello stesso pediatra anche in deroga al massimale previsto dalla legge, purché facenti parte dello stesso nucleo familiare.

#### Contattare il medico

Il medico di famiglia svolge attività ambulatoriale in orari e giorni stabiliti, talvolta su appuntamento, nel periodo compreso tra il lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Se il medico lavora in associazione con altri colleghi è possibile essere visitati dal medico di turno presente in quel momento in ambulatorio. Il medico effettua in giornata la visita domiciliare la cui richiesta pervenga entro le ore 10,00 ed entro le 12,00 del giorno successivo le richieste pervenute successivamente.

Il pediatra è raggiungibile telefonicamente dalle 8 alle 10 dal lunedì al venerdì e durante l'orario di ambulatorio. Il pediatra che lavora singolarmente e non in associazione è raggiungibile fino alle ore 12,00. Il pediatra risponde alle richieste di visita entro 24 ore dalla chiamata. Se lavora in associazione con altri colleghi, il bambino potrà essere visitato in caso di assenza o indisponibilità, anche dal medico di turno in quel momento in ambulatorio.

#### Certificati medici gratuiti e a pagamento

L'elenco dei certificati gratuiti e di quelli rilasciati a pagamento, è affisso nell'ambulatorio del medico. Per il rilascio dei certificati a pagamento, esiste una tariffa minima stabilita dall'accordo collettivo nazionale della categoria.

### Iscrivere al Servizio sanitario nazionale e negli elenchi dell'Azienda sanitaria

---

L'iscrizione al servizio sanitario nazionale e la scelta e la revoca del medico possono essere effettuate dai cittadini residenti presso i presidi distrettuali di Camaione, Forte dei Marmi, Massarosa, Pietrasanta, Querceta, Viareggio, Torre del Lago (indirizzi e numeri di telefono alla voce "Distretti").

Gli elenchi dei medici di famiglia e dei pediatri sono consultabili presso i presidi distrettuali ed alle pagine: [www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → PAGINE UTILI → [Medici di Medicina Generale](#)  
[www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → PAGINE UTILI → [Pediatri di Libera Scelta](#)

All'atto della scelta viene rilasciata una "tessera sanitaria" con un numero (codice assistito) e il nome del medico.

La mancata scelta del medico comporta la perdita del diritto a prescrizioni farmaceutiche e specialistiche sul ricettario del servizio sanitario nazionale.

#### Iscrizione temporanea negli elenchi

E' possibile ottenerla nel caso in cui il cittadino abbia il domicilio in un comune della Versilia per un periodo superiore ai tre mesi e per motivi di salute, studio o lavoro (con durata non superiore ad 1 anno e rinnovabile).

#### Iscrizione dei cittadini stranieri al Servizio sanitario nazionale

In caso di necessità tutti i cittadini stranieri, anche non iscritti al Servizio sanitario nazionale, possono usufruire dei servizi di emergenza. Diverse sono le situazioni possibili.

- *I cittadini di paesi comunitari o assimilati* che sono residenti in Italia, sono obbligatoriamente iscritti al Servizio sanitario nazionale qualora non siano già iscritti a carico dello stato di provenienza. Per soggiorni temporanei valgono le disposizioni della Convenzione europea.

- *I cittadini di paesi extracomunitari regolarmente soggiornanti* in Italia, possono iscriversi al Servizio sanitario nazionale, per il periodo di loro permanenza nel nostro paese.

- *I cittadini di paesi extracomunitari non regolarmente soggiornanti* in Italia hanno diritto all'assistenza sanitaria per trattamenti ambulatoriali e ospedalieri urgenti o essenziali e di medicina preventiva. L'accesso alle strutture sanitarie non comporta, al momento alcun tipo di segnalazione all'autorità di pubblica sicurezza.

## Scelta in deroga

Il cittadino può iscriversi ad un'azienda di altro comune limitrofo presentando specifica domanda di scelta in deroga che sarà valutata dal Comitato Consultivo dei Medici di Medicina Generale o dei Pediatri.

## Presidi distrettuali

---

Offrono prestazioni specialistiche e prenotazione visite (tramite CUP), assistenza domiciliare infermieristica, assistenza ambulatoriale infermieristica, concessione presidi ed ausili sanitari (pannolini, traverse, carrozelle...), scelta e revoca del medico e del pediatra, prelievi di sangue, vaccinazioni dell'età evolutiva, rilascio di esenzioni dal ticket, inserimento in strutture residenziali e diurne per anziani, assistenza ai cittadini italiani all'estero, assistenza sanitaria in Italia presso centri di alta specializzazione, certificazioni medico legali, assistenza a cittadini stranieri, trasporti sanitari, rilascio del libretto di gravidanza, rilascio del domicilio sanitario.

Dipartimento dei Servizi Territoriali  
Viareggio - Via Fratti 530  
Segreteria Tel. 0584. 6059222 Fax 0584. 6059225  
[f.michelotti@usl12.toscana.it](mailto:f.michelotti@usl12.toscana.it)

## Dove trovare i presidi

Presidio	Telefono	Fax	Indirizzo di posta elettronica
CAMAIORE - V.le Oberdan, 28	0584. 6056413 -06 -15	0584. 6056420	<a href="mailto:mp.bertuccelli@usl12.toscana.it">mp.bertuccelli@usl12.toscana.it</a>
FORTE DEI MARMI - via Giglioli, 3	0584. 83873	0584. 83896	<a href="mailto:mt.rifredi@usl12.toscana.it">mt.rifredi@usl12.toscana.it</a>
LIDO DI CAMAIORE - Via Gigliotti, 20	0584. 619108	0584. 617419	<a href="mailto:mp.bertuccelli@usl12.toscana.it">mp.bertuccelli@usl12.toscana.it</a>
QUERCETA - Via F.lli Rosselli, 70	0584. 768395 - 0584. 742194	0584. 743333	<a href="mailto:mt.rifredi@usl12.toscana.it">mt.rifredi@usl12.toscana.it</a>
MASSAROSA - Via Roma, 56	0584. 977660	0584. 938346	<a href="mailto:d.diolaiuti@usl12.toscana.it">d.diolaiuti@usl12.toscana.it</a>
PIETRASANTA - Via Martiri di S. Anna, 10	0584. 6058820 -23 -24	0584. 6058822	<a href="mailto:raq.pietrasanta@usl12.toscana.it">raq.pietrasanta@usl12.toscana.it</a>
SERAVEZZA - Via Campana, 99	0584. 6056700	0584. 775018	<a href="mailto:mt.rifredi@usl12.toscana.it">mt.rifredi@usl12.toscana.it</a>
TORRE DEL LAGO - Via Aurelia, 203	0584. 342492	0584. 350112	<a href="mailto:raq.torredellago@usl12.toscana.it">raq.torredellago@usl12.toscana.it</a>
VIAREGGIO - Piazza Buon Consiglio	0584. 437533 -32	0584. 962128	<a href="mailto:raq.terminetto@usl12.toscana.it">raq.terminetto@usl12.toscana.it</a>
VIAREGGIO - Via Fratti, 530	0584. 6059280 -78 - 19	0584. 6059225	<a href="mailto:g.pardini@usl12.toscana.it">g.pardini@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:c.selvaggio@usl12.toscana.it">c.selvaggio@usl12.toscana.it</a>

## Consultorio

---

Il consultorio fornisce attività finalizzate alla tutela della salute della donna, dell'infanzia, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari. In particolare puoi trovare:

- L'accompagnamento della donna durante tutta la sua età fertile, compresi: la consulenza sulla sessualità, la prevenzione oncologica (pap-test), la contraccezione, la gravidanza, l'interruzione volontaria della gravidanza, l'adozione o l'affidamento, la tutela dei minori in caso di abuso o maltrattamento.
- L'assistenza medica ed ostetrica alla donna in gravidanza e nel puerperio compresi: la consegna del libretto di gravidanza, l'informazione sulla tutela della lavoratrice madre, i corsi di preparazione alla nascita, la consulenza nutrizionale in gravidanza e nell'allattamento, il sostegno psicologico;
- Un servizio dedicato agli adolescenti, in uno spazio riservato, senza appuntamento nel quale affrontare i temi della sessualità e delle relazioni affettive, della contraccezione, della prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse, della gravidanza o della sua interruzione, della cura del corpo;
- L'assistenza medica e pediatrica alla donna e al minore immigrati (sede Croce Verde - Viareggio)
- La consulenza del Servizio Sociale all'adolescente, alla donna e alla coppia;

Per accedere al servizio non è necessaria l'impegnativa ma occorre telefonare al numero e nelle fasce orarie indicate per ciascuna sede.

#### Consultorio Familiare

- Viareggio Via Fratti, 530 Tel. 0584. 6059215  
Lunedì 15.00\*18.00 Martedì 9.00\*12.30  
Consultorio per donne straniere  
Giovedì 15.00\*18.00
- Viareggio Piazza Buon Consiglio Tel. 0584. 437534-37  
Lunedì Mercoledì e Giovedì 8.30\*12.00
- Querceta Via F.lli Rosselli, 70 Tel. 0584. 742745  
Martedì-Venerdì 8.30\*12.30
- Massarosa Via Roma, 56 Tel. 0584. 938234  
Mercoledì (pap-test) 8.30\*12.30
- Torre del Lago Via Aurelia, 203 Tel. 0584. 340463  
Venerdì 8.30\*12.30
- Camaiore Viale Oberdan, 28 Tel. 0584. 6056417  
Lunedì (pap-test) 8.30\*12.30
- Seravezza Via Campana, 99 Tel. 0584. 6056723-06  
Martedì (2° e 3° di ogni mese) 9.00\*12,30

#### Consultorio Nutrizionale

Viareggio Via Fratti, 530 Tel. 0584.6059339  
Martedì, Mercoledì e Giovedì 9.00\*13.00 Mercoledì 15.00\*19.00

#### Consultorio Adolescenti Viareggio

Via Fratti, 530 Tel. 0584.605.9361-9362-9363 Lunedì 15.00\*18.00 e Giovedì 16.00\*18.00

#### **Percorso nascita**

Il punto di riferimento del Percorso nascita è il consultorio. Il percorso inizia con il ritiro del Libretto di Gravidanza: le prestazioni previste dal Libretto sono gratuite e assicurano il monitoraggio della gravidanza fisiologica.

Intorno al settimo mese di gestazione è possibile seguire gratuitamente un corso di preparazione alla nascita e ritirare il dvd "Nascere al 'Versilia' senza dolore" presso i consultori di:

- Viareggio Piazza Buon Consiglio Tel. 0584. 437534-37  
Lunedì – Martedì - Giovedì 9.00\*11.00
  - Querceta Via F.lli Rosselli, 70 Tel. 0584. 742745  
Mercoledì -Venerdì 9.00\*11.00
- Per informazioni sulla partoanalgesia Tel. 0584. 6057036

#### **Ambulatorio Extracomunitari**

---

Il servizio fornisce prestazioni di assistenza e cura agli stranieri non in regola con il permesso di soggiorno, per prestazioni urgenti, essenziali e continuative, senza che questo comporti, al momento, la denuncia alle autorità di pubblica sicurezza. Oltre al medico è presente un mediatore culturale che segue il paziente nelle attività di prevenzione della malattia, in particolare per le vaccinazioni necessarie in età evolutiva. L'ambulatorio è collegato al consultorio familiare per la tutela della salute della maternità e dell'infanzia.

Per accedere al servizio non è necessaria l'impegnativa. Al primo accesso lo straniero non in regola con il permesso di soggiorno riceve un codice (STP) con validità semestrale che gli consente di ricevere le prestazioni del servizio sanitario nazionale.

Croce Verde di Viareggio Corso Garibaldi, 171

Tel. 0584. 962962 Fax 0584. 6945480 [croceverde.ufficio@tiscali.it](mailto:croceverde.ufficio@tiscali.it)

- Bambini Mercoledì 10.30\*13.30
- Adulti Martedì e Giovedì 10.30\*13.30

## Servizi per la salute mentale

---

Il Dipartimento di salute mentale (DSM) garantisce una risposta ai bisogni di salute mentale dei cittadini attraverso le Unità Funzionali (U.F.) Salute Mentale Adulti e le U.F. Infanzia e Adolescenza. Queste strutture garantiscono percorsi di cura attraverso il lavoro integrato di più professionisti: psichiatri, neuropsichiatri infantili, psicologi, infermieri professionali e terapisti della riabilitazione, assistenti sociali.

### UF. Salute Mentale Adulti

L'accesso al servizio, per visita specialistica, deve essere prenotato presso il CUP, ma non è necessaria l'impegnativa del medico. Il Centro di Salute Mentale garantisce inoltre l'accesso diretto ai cittadini.

Tel. 0584. 6055242 Fax 0584. 6055237 [psichiatria@usl12.toscana.it](mailto:psichiatria@usl12.toscana.it)

Centro di Salute Mentale della Versilia

Sede Centrale

- Camaiore Via IV Novembre 31/a Tel. 0584. 6056425; Fax 0584. 6056409  
[csm.camaiore@usl12.toscana.it](mailto:csm.camaiore@usl12.toscana.it)  
Lunedì - Venerdì 9.00\*13.00 - 14.00\*19.00, Sabato 9.00\*13.00

Presidi Centro di Salute Mentale

- Pietrasanta Via S. Agostino, 15 Tel. 0584. 283388; Fax 0584. 283421  
[csm.pietrasanta@usl12.toscana.it](mailto:csm.pietrasanta@usl12.toscana.it)  
Lunedì - Venerdì 9.00\*13.00
- Viareggio Via Comparini, 6 Tel. 0584. 6056325; Fax 0584. 6056333  
[salute.mentale.vg@usl12.toscana.it](mailto:salute.mentale.vg@usl12.toscana.it)  
Lunedì - Venerdì 9.00\*13.00.

Negli orari di chiusura del Centro di Salute Mentale per le urgenze è possibile telefonare al medico di guardia presso la Psichiatria, Ospedale Versilia Tel. 0584. 6055242.

Comunità Terapeutica: "Mario Tobino" Viareggio Via Comparini, 6 - Tel. 0584. 6056337

### UF. Salute Mentale Infanzia e Adolescenza

Il servizio situato presso il Presidio distrettuale Ex Tabarracci di Viareggio è rivolto a bambini e ragazzi da 0 a 17 anni. Le attività di Day Hospital sono effettuate nell'ospedale Versilia al 1° Piano (c/o Poliambulatorio 2)

L'accesso al servizio deve essere prenotato presso il CUP, ma non è necessaria l'impegnativa del medico.

Tel. 0584.605 9338 - 0584.6059217 Fax 0584.6059337 [neuropsinf@usl12.toscana.it](mailto:neuropsinf@usl12.toscana.it)  
Lunedì - Venerdì 8.30 - 13.00, 14.30 - 16.00

### Unità cure palliative

---

Il servizio fornisce:

- attività ambulatoriale: visite ambulatoriali poliambulatorio 1 stanza numero 8 Ospedale Versilia con richiesta del Medico di Medicina Generale;
- assistenza domiciliare: consulenze e supporto specialistico domiciliare su richiesta del Medico di Medicina Generale tramite il Distretto socio-sanitario di competenza.

Tel. 0584. 6058698 (segreteria tel.) Tel. 0584. 6057139 Fax 0584. 6059616 [a.buono@usl12.toscana.it](mailto:a.buono@usl12.toscana.it)  
Lunedì - Sabato 8.00\*9.30

### Disabilità

---

Il servizio fornisce assistenza alle persone con disabilità, con l'obiettivo di favorirne l'autonomia personale, attraverso l'integrazione scolastica, sociale e lavorativa.

Viareggio Via Fratti, 530 Tel. 0584. 6059268 Fax 0584. 6059245 [m.mazzoleni@usl12.toscana.it](mailto:m.mazzoleni@usl12.toscana.it)

## Per l'Inclusione sociale

---

Il servizio fornisce attività volte al miglioramento della qualità della vita degli utenti già seguiti nei percorsi della salute mentale, handicap e tossicodipendenze, favorendone l'inserimento sociale e lavorativo nei Progetti lavoro/inserimenti socio-terapeutici/Laboratori espressivi e di socializzazione.

Viareggio Via Comparini, 6 Tel. 0584. 6056305 Fax 0584. 6056331 [o.dmartina@usl12.toscana.it](mailto:o.dmartina@usl12.toscana.it)

## Strutture di assistenza sociale

---

Il servizio fornisce:

- la valutazione di idoneità dei servizi residenziali e diurni per anziani, disabili e minori, tramite l'apposita Commissione Multidisciplinare di Vigilanza;
- la valutazione, tramite la Commissione Multidisciplinare di Vigilanza, dei requisiti per l'accreditamento delle strutture socio-sanitarie residenziali e diurne, ai sensi della L.R. n.82 del 28.12.2009;
- il supporto tecnico-professionale per la gestione delle convenzioni con le strutture del territorio per anziani e disabili;
- la gestione, in collaborazione con l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.), delle liste d'attesa per l'accesso alle strutture residenziali e diurne, comprese le procedure di autorizzazione all'ingresso (anziani, disabili, psichiatrici);
- la gestione, in collaborazione con il Punto Unico di Accesso (P.U.A.), dei servizi per la continuità assistenziale ospedale-territorio in forma residenziale e diurna (Ricovero Temporaneo in Urgenza e Centro Diurno in Urgenza);
- la gestione di un' Unità Abitativa per utenti psichiatrici autosufficienti: appartamenti protetti con il supporto di operatori sociali e sanitari, in collaborazione con il Centro di Salute Mentale (C.S.M.) di Camaiore;
- la gestione di un servizio sperimentale (finanziamento Inpdap a progetto) di assistenza domiciliare, ordinario ed in urgenza, per anziani non autosufficienti pensionati Inpdap.

Viareggio Via Fratti, 530 Tel. 0584.6059235 Fax 0584.6059245 [g.fontanesi@usl12.toscana.it](mailto:g.fontanesi@usl12.toscana.it)  
Segreteria: [uff.amministrativi.sociale@usl12.toscana.it](mailto:uff.amministrativi.sociale@usl12.toscana.it)

## Strutture Residenziali e Semiresidenziali per anziani convenzionate

(per le modalità di accesso si veda la parte relativa a:

Punti Insieme, Unità Valutativa Multidimensionale, Punto Unico di Accesso)

### VIAREGGIO:

- Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno "M.D. Barbantini"  
Via Fosso Guidario, 95 Tel. 0584.396646 Fax 0584.395449
- Centro Residenziale "Sacro Cuore di Gesù"  
Via S. Antonio Pucci, 65 Tel. 0584.31787 Fax 0584.431664
- Centro Residenziale "Sant'Antonio Pucci"  
Via Trento, 36 Tel. e Fax 0584.384064
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Hotel Marené"  
Quartiere Duca D'Aosta, 19/A Tel. e Fax 0584.51330
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Marilla"  
Via S. Ambrogio, 14 Tel. e Fax 0584.407332
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa dei Fiori"  
Via Fratti, 720 Tel. 0584.51108 Fax 0584.407107

### CAMAIORE:

- Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno "Casa dei Nonni"  
c/o Presidio Distrettuale 'San Vincenzo' - V.le Oberdan, 28 Tel. e Fax 0584.963289
- Centro Residenziale "Istituto San Francesco"  
Via IV Novembre, 79 Tel. 0584.989012 Fax 0584.981382
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Residenza Alfieri"

- Via Alfieri,14 - Lido di Camaiore Tel. 0584.650175 Fax 0584.610535
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Il Contesso"  
Via Nocchi, 27 - loc. Nocchi Tel. 0584.951775 Fax 0584.951090
- Centro Diurno "Don B. Simi"  
Via del Secco, 81 - Lido di Camaiore Tel. 0584.905060 Fax 0584.611028

#### MASSAROSA:

- Centro Diurno "Don Amedeo Chicca"  
Via Cenami, 415 Tel. e Fax 0584.974224

#### SERAVEZZA:

- Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno "Pio Istituto Campana"  
Via F. Donati, 100/116 Tel. 0584.756146 Fax 0584.756402
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa S. Lorenzo"  
Via Campana, 99 Tel. 0584.757521 Fax 0584.757593

#### PIETRASANTA:

- Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno "Villa Ciocchetti"  
Via S. Agostino,19 Tel. 0584.283171 Fax 0584.284628
- Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno "Nuova Villa Laguidara"  
Via Verdi, 36 Tel. 0584.747622 Fax 0584.747669
- Residenza Sanitaria Assistenziale "Centro Anziani Villa Laguidara"  
Via Duca della Vittoria, 155 Tel. 0584.747622 Fax 0584.747669

#### **Strutture Residenziali e Semiresidenziali per adulti disabili convenzionate**

(per le modalità di accesso si veda la parte relativa a: Disabilità)

#### VIAREGGIO

- Comunità Alloggio Protetta "Arcacasa"  
Via Comparini, 3/C Tel. 0584.949707 Fax 0584.397773
- Centro Diurno "Insieme"  
Via Comparini, 6 Tel. e Fax 0584.393445

#### CAMAIORE

- Comunità Alloggio Protetta "La Nostra Casa"  
c/o Presidio Distrettuale 'San Vincenzo' - V.le Oberdan, 28 Tel. e Fax 0584.984776

#### **Struttura Residenziale per utenti psichiatrici autosufficienti**

(per le modalità di accesso si veda la parte relativa a: Inclusione Sociale)

#### CAMAIORE

- Unità Abitativa "Ulisse"  
c/o Presidio Distrettuale 'San Vincenzo' - V.le Oberdan, 28 Tel. e Fax 0584.605.6410

#### **Servizi per le dipendenze – SER.T.**

---

Il SER.T. (servizio per le tossicodipendenze) coordina gli interventi all'interno del percorso assistenziale inerente i problemi legati all'abuso di sostanze psicoattive sia legali che illegali.

Nel SER.T. operano figure multi-professionali quali medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, educatori professionali. Per ogni singolo paziente viene definito un programma terapeutico socio-riabilitativo.

Per accedere al servizio non è necessaria l'impegnativa e basta presentarsi al servizio negli orari di accesso. Al SER.T. possono rivolgersi tutte le persone con problemi di abuso o dipendenza da sostanze (legali ed illegali), i loro familiari e chiunque sia interessato a saperne di più sull'argomento.

Lunedì - Venerdì 8.30\*12.30 e 14.00\*16.00, Sabato 7.30\*13.30 .

Viareggio via della Gronda, 14  
Tel. 0584. 6056620 Fax 0584. 46202 [segreteria.sert@usl12.toscana.it](mailto:segreteria.sert@usl12.toscana.it)

### **Il Centro Antifumo**

Il centro realizza interventi di tipo integrato attraverso il coinvolgimento di diversi specialisti quali lo pneumologo e lo psicologo. Il Centro Antifumo opera per le prime visite presso l'Ospedale Versilia previo appuntamento telefonico tramite CUP con richiesta del medico curante e pagamento di ticket previsto dalle normative regionali e aziendali; le visite successive vengono svolte presso gli ambulatori distrettuali del SER.T.

Tel. 0584. 6056620 Fax 0584. 46202 [antifumo@usl12.toscana.it](mailto:antifumo@usl12.toscana.it)

### **Il Centro Alcolologico**

Il centro si occupa di diagnosi, terapia e riabilitazione dei comportamenti connessi all'abuso e dipendenza da alcool. Gli interventi comprendono prestazioni diagnostiche e multiterapeutiche che coinvolgono più professionisti quali medici, infermieri, educatori professionali, psicologi e assistenti sociali anche in collaborazione con gruppi di auto-mutuo-aiuto (ACAT, AA, AIAnon). Per accedere al servizio alcolologico non è necessaria l'impegnativa del MMG, basta presentarsi al servizio negli orari di accesso diretto o tramite appuntamento telefonico per le visite c/o gli ambulatori alcolologici distrettuali.

Per le attività del Centro di Consulenza Alcolologica (CCA), su richiesta della Commissioni Mediche Locali ai fini degli accertamenti dell'idoneità alla guida, è previsto appuntamento telefonico tramite CUP con pagamento di ticket.

Tel. 0584. 6056620 Fax 0584. 46202 [segreteria.sert@usl12.toscana.it](mailto:segreteria.sert@usl12.toscana.it)

## **Punto Unico di Accesso e Punti Insieme: assistenza delle persone non autosufficienti**

---

Rispondono ai bisogni socio-sanitari degli anziani di oltre 65 anni e delle persone non autosufficienti. Il Punto Unico di Accesso (PUA) svolge un ruolo di coordinamento fra i servizi territoriali e fra ospedale e territorio. I Punti insieme, che il PUA coordina, sono riferimento per i cittadini e sono situati nei sette Comuni e nei Presidi Distrettuali della Versilia. Attraverso il Punto Unico si attivano i percorsi territorio-ospedale-territorio.

Punto Unico di Accesso, Viareggio, Via Fratti, 530 Tel. 0584. 6059205 Fax 0584. 6059346  
[pua@usl12.toscana.it](mailto:pua@usl12.toscana.it)

### **Punti Insieme in Versilia:**



CAMAIORE - Viale Oberdan, 28

Tel. 0584. 6056413 Fax 0584. 6056420 Martedì – Venerdì 10,30\*12,30 [mp.bertuccelli@usl12.toscana.it](mailto:mp.bertuccelli@usl12.toscana.it)  
[assistenti.sociali@comune.camaiore.lu.it](mailto:assistenti.sociali@comune.camaiore.lu.it)

FORTE DEI MARMI - Piazza Dante, 1

Tel. 0584. 280226 -280278 Fax 0584. 280246 Martedì – Giovedì: 9,00\*12,00  
[clombardi@comunefdm.it](mailto:clombardi@comunefdm.it)

MASSAROSA - Via del Mulinello, 71

Tel. 0584. 979252 Fax 0584. 979224 Lunedì- Giovedì: 10,00\*12,00 [p.battistoni@comune.massarosa.lu.it](mailto:p.battistoni@comune.massarosa.lu.it)  
[d.diolaiuti@usl12.toscana.it](mailto:d.diolaiuti@usl12.toscana.it)

PIETRASANTA - Piazza Matteotti, 29

Tel. 0584. 795206 Fax 0584. 795207 Martedì – Giovedì: 9,00\*12,00  
[servizisociali@comune.pietrasanta.lu.it](mailto:servizisociali@comune.pietrasanta.lu.it) [l.polidori@comune.lu.it](mailto:l.polidori@comune.lu.it)

- Via Martiri di S. Anna, 10

Tel. 0584. 6058821 Fax 0584. 6058822 Mercoledì – Venerdì: 10,00\*12,00  
[mg.tognocchi@usl12.toscana.it](mailto:mg.tognocchi@usl12.toscana.it)

SERAVEZZA - Via F.lli Rosselli, 70 Querceta

Tel./Fax. 0584. 767358 Lunedì – Venerdì 10,00\*12,00 [cristina.manzati@comune.seravezza.lucca.it](mailto:cristina.manzati@comune.seravezza.lucca.it)  
Tel. 0584. 768395 Fax 0584. 743333 Lunedì – Venerdì: 10,00\*12,00 [mt.rifredi@usl12.toscana.it](mailto:mt.rifredi@usl12.toscana.it)

STAZZEMA - Piazza Europa, 6 Pontestazzemese

Tel. 0584. 775205 - 775204 Fax 0584. 777259 Martedì: 9,00\*12,00 [sociale.stazzema@tiscali.it](mailto:sociale.stazzema@tiscali.it)

## Percorsi specifici

---

Il percorso territorio-ospedale-territorio è un'insieme di azioni di collegamento finalizzate ad assicurare e garantire in modo integrato e programmato all'assistito e alla sua famiglia la risposta al bisogno e soprattutto la continuità di cura fra gli operatori della rete socio-sanitaria. Al momento sono stati implementati: il **Percorso Ictus**, **Percorso Insufficienza respiratoria acuta**, **Percorso assistenziale diabete mellito tipo 2**, **Percorso scompenso cardiaco** in pazienti con broncopatia cronico-ostruttiva. (Per informazioni si veda il riquadro relativo al Punto Unico di Accesso ed ai Punti Insieme).

## Altri Percorsi

---

### Percorso oncologico

Si caratterizza per l'insieme dei servizi offerti per la prevenzione, la diagnosi e la cura dei tumori coordinati, assieme al Dipartimento di Oncologia Medica dell'Ospedale Versilia, dall'Istituto Tumori Toscano (ITT). Il medico di famiglia, qualora lo ritenga necessario, può richiedere per il proprio paziente una visita multidisciplinare gratuita presso l'Accoglienza ITT.

Tel. 0584. 6058673 Fax 0584. 6058696 [cord@usl12.toscana.it](mailto:cord@usl12.toscana.it)

Programmi di screening oncologico: hanno l'obiettivo di individuare il tumore quando è all'inizio e non dà disturbi o addirittura, come per il Pap-test, prima che si sviluppi il tumore vero e proprio. L'Azienda Sanitaria invita la popolazione della Versilia, tramite il servizio postale, a partecipare a tre programmi di screening:

1. per il tumore della cervice uterina (*pap-test*) rivolto alle donne di età compresa tra i 25 e i 64 anni.
2. per il tumore al seno (*mammografia*) rivolto alle donne di età compresa tra i 50 e i 69 anni.
3. per il tumore del colon retto rivolto alle persone di età compresa tra i 50 e i 70 anni.

## Punti prelievo, orari e ritiro referti

I prelievi di sangue e di altro materiale biologico, la raccolta delle urine e di campioni portati dall'utente vengono effettuati nei Centri autorizzati di:

LUOGO E STRUTTURA	ORARIO PRELIEVI	ORARIO RITIRO REFERTI	TELEFONO
<b>CAMAIORE</b> V.le Oberdan, 28	lunedì-sabato 7.30 - 9.00	lunedì- sabato 11.00-13.00	0584. 6056412
<b>LIDO DI CAMAIORE</b> Ospedale Versilia Via Aurelia, 335 (solo prelievi speciali)	lunedì-sabato 7.30*12.00	lunedì-sabato 11.00*13.00 lunedì-venerdì 16.30*18.00	0584. 6055333
<b>CAPEZZANO PIANORE</b> Studio Associato Via Giacosa, 7	lunedì-sabato 7.30* 8.30	lunedì-sabato 11.00*12.00	0584. 915729 347. 8293803
<b>FORTE DEI MARMI</b> Via Giglioli, 3 Loc. Caranna	lunedì-venerdì 7.30*9.00	lunedì-sabato 11.00*12.30	0584. 83873
<b>MASSAROSA – Misericordia</b> Via Vittoria Manzoni, 99	lunedì-sabato 7.30*8.30	lunedì-sabato 14.00*19.00	0584. 93025
<b>STIAVA – Misericordia</b> P.za della Chiesa, 10	lunedì-sabato 7.30*8.30	lunedì-sabato 11.00*12.00	0584. 92040
<b>PIETRASANTA</b> Via Martiri di S. Anna, 12	lunedì-sabato 7.30*9.00	lunedì-sabato 11.00*13.00	0584. 6058819 0584. 6058843
<b>MARINA DI PIETRASANTA (TONFANO) - MISERICORDIA</b> Piazza Villeparisis, 19	lunedì-sabato 7.00*9.00	lunedì-sabato 11.30*13.00	0584. 22552
<b>SERAVEZZA</b> Via Campana, 99	lunedì-sabato 7.00*8.30	lunedì-venerdì 10.00*12.30 lunedì-sabato 10.00*12.00	0584. 6056723
<b>QUERCETA – Croce Bianca</b> Via Don Minzoni, 160	lunedì-venerdì 7.00*8.45 sabato 7,30*8,45	lunedì-sabato 8.30*12.30 lunedì-venerdì 14.30*17.00	0584. 762032 0584. 762034
<b>STAZZEMA - Pubblica Assistenza</b> Pontestazzemese Via Don I. Lazzeri	lunedì- mercoledì e venerdì 7.30*8.30	lunedì-venerdì 10.00*12.00	0584. 770023
<b>ARNI – Croce Verde</b> Via Sant'Agostino, 18	giovedì 8.00*9.00	lunedì-venerdì 8.00*19.00	0584. 789088
<b>VIAREGGIO</b> Via A. Fratti, 530	lunedì-sabato 7.30*11.00	lunedì-sabato 11.00*13.00	0584. 6059202
<b>VIAREGGIO</b> P.za Buon Consiglio	lunedì-venerdì 7.30*9.00	lunedì-sabato 11.00*13.00	0584. 437532 0584. 437539
<b>TORRE DEL LAGO</b> Via Aurelia, 203	lunedì-venerdì 7.30*9.00	lunedì-venerdì 11.00*13.00	0584. 340463
<p>Il Referto verrà consegnato solo all' <b>UTENTE O A PERSONA CON DELEGA.</b>                      Il personale della segreteria è autorizzato a consegnare i referti solo dietro presentazione della distinta esami.                      N.B. il prelievo viene effettuato dopo il pagamento del ticket.</p>			

## Farmaceutica

---

Garantisce l'assistenza farmaceutica sul territorio, nei limiti delle prestazioni erogabili in regime di Sistema Sanitario Nazionale, direttamente (attraverso le strutture aziendali) o attraverso le farmacie private e pubbliche che dispensano medicinali, prodotti dietetici, dispositivi medici nell'ambito di apposite convenzioni.

Servizio di Erogazione Diretta dei Farmaci

- Ospedale "Versilia" Piano 1°

Tel. 0584. 6059410 - 9793 Fax 0584. 6059868

[distribuzione.farmaci@usl12.toscana.it](mailto:distribuzione.farmaci@usl12.toscana.it)

Lunedì-Venerdì 9.00\*16.00 Sabato 9.00\*13.00

- Presidi distrettuali di:

Viareggio Tel. 0584. 6059256	Martedì e Venerdì	9.00*13.00
Querceta Tel. 0584. 742194	Mercoledì	11.15*13.00
Seravezza Tel. 0584. 6056719	Mercoledì	8.30*10.30
Camaiore Tel. 0584. 6056418	Lunedì	11.15*13.00
Torre del Lago Tel. 0584. 340463	Martedì	8.30*10.30
Massarosa Tel. 0584. 977659	Martedì	11.15*13.00

- Assistenza Farmaceutica integrativa

Ospedale "Versilia" Piano 1°

Tel 0584. 6059409 Fax 0584. 6059420 [farmacia.territoriale@usl12.toscana.it](mailto:farmacia.territoriale@usl12.toscana.it)

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 9.00\*13.00

- Servizio di erogazione prodotti per Nutrizione Artificiale e Farmaci orfani

Ospedale "Versilia" Piano -1 Laboratorio Farmaceutico

Tel 0584. 6055551 Fax 0584. 6055509 [g.masoni@usl12.toscana.it](mailto:g.masoni@usl12.toscana.it)

Martedì e Giovedì 12.00\*13.00

Per visualizzare l'elenco delle Farmacie presenti sul territorio

[www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → PAGINE UTILI → [Elenco Farmacie](#)

## PREVENZIONE

### Dipartimento di Prevenzione

---

Il Dipartimento di Prevenzione è la struttura che ha il compito di proteggere la salute dei cittadini attraverso la ricerca, il controllo e la rimozione dei rischi e delle nocività presenti negli ambienti di vita e nei luoghi di lavoro. Rientrano in questo ambito il controllo e prevenzione delle malattie infettive e diffuse, la tutela contro i rischi per la salute derivanti dall'inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo, la tutela della salute della comunità nei luoghi di vita e di lavoro (abitazioni, scuole, uffici, fabbriche, zone rurali), la sorveglianza e controllo degli allevamenti per la prevenzione delle malattie degli animali, la tutela igienico sanitaria degli alimenti e delle bevande, la medicina legale e la medicina dello sport. A tal fine il Dipartimento promuove l'adozione di comportamenti e stili di vita corretti e indirizzati alla promozione della salute attraverso campagne informative e formative.

Il Dipartimento della Prevenzione fornisce all'utente le informazioni sui servizi e sul tariffario delle prestazioni tramite lo Sportello Unico di Prevenzione (S.U.P.). Informazioni più dettagliate sul sito aziendale seguendo il percorso [www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → DIPARTIMENTO PREVENZIONE → [Sportello Unico Prevenzione \(SUP\)](#)

#### - Sede Pietrasanta Presidio "P. Lucchesi" (ex Ospedale)

via Martiri di S. Anna, 12

[dip-prevenz@usl12.toscana.it](mailto:dip-prevenz@usl12.toscana.it)

dal lunedì al venerdì 8.30 – 12.30            14.00 – 17.00

sabato                                            8.30 – 12.30

Segreteria: Tel. 0584.6058911-2-3-0    Fax 0584.6058864

Urgenze fuori orario: Tel. 0584.6051

### Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (IAN)

---

Si occupa di:

- prodotti fitosanitari
- informazioni sulle acque destinate al consumo umano
- consulenza nutrizionale individuale o di gruppo
- informazioni sulla corretta alimentazione e sull'igiene degli alimenti
- controllo dell'igiene delle aziende che producono e vendono alimenti.

[alimenti.nutrizione@usl12.toscana.it](mailto:alimenti.nutrizione@usl12.toscana.it)

Tel. 0584. 6058915 Fax 0584. 6058864

### Igiene e Sanità Pubblica (ISP)

---

Si occupa di:

- profilassi vaccinale, monitoraggio e sorveglianza delle malattie infettive
- consulenza per i viaggiatori diretti all'estero
- tutela dai rischi sanitari connessi all'inquinamento ambientale
- tutela della collettività e dei singoli dai rischi sanitari connessi agli ambienti di vita
- epidemiologia

[igiene.pubblica@usl12.toscana.it](mailto:igiene.pubblica@usl12.toscana.it)

Tel. 0584. 6058914 Fax 0584. 6058864

### Sanità Pubblica Veterinaria (SPV)

---

Si occupa di:

- tutela della salute animale attraverso la sorveglianza delle principali malattie del bestiame,
- controllo e vigilanza sulla distribuzione ed impiego del farmaco veterinario
- controllo e vigilanza sul benessere animale e l'alimentazione animale
- prevenzione e controllo del randagismo
- interventi per allerta alimentari
- controlli sulla riproduzione animale
- controlli ufficiali sugli impianti di produzione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, deposito, trasporto e somministrazione di alimenti di origine animale.

[i.aragona@usl12.toscana.it](mailto:i.aragona@usl12.toscana.it)

Tel.0584. 6058910 Fax 0584. 6058926

## Prevenzione Igiene e Sicurezza Luoghi di Lavoro (PISLL)

---

Si occupa di:

- sicurezza nei luoghi di lavoro
- inchieste a seguito di infortuni sul lavoro
- verifiche periodiche degli impianti di riscaldamento centralizzato, dei mezzi di sollevamento e degli impianti elettrici
- igiene dei luoghi di lavoro (valutazione dell'esposizione ad agenti chimici, fisici, biologici e promozione delle relative misure di prevenzione)
- ergonomia (valutazione dell'esposizione a fattori di rischio psico-sociali e promozione delle relative misure di prevenzione)
- idoneità al lavoro
- medicina del lavoro (diagnosi delle malattie da lavoro)

[pisll@usl12.toscana.it](mailto:pisll@usl12.toscana.it)

Tel. 0584. 6058945 - 6058845 Fax 0584.6058929

**Numero verde 800-235303** per informazioni e segnalazioni di situazioni di rischio nelle aziende.

## Nuovi Insediamenti Produttivi (NIP)

---

Si occupa di esprimere pareri sanitari

- per l'apertura di attività artigianali, alberghiere, piscine ad uso pubblico, scuole, ecc.. L'accesso avviene presso l'ufficio comunale competente;
- per progetti di edilizia per insediamenti industriali, artigianali, agricoli, di servizi, ecc.. L'accesso avviene direttamente, presso il Dipartimento di Prevenzione. La modulistica necessaria è scaricabile dal sito: [http://www.sup.usl12.toscana.it:8000/index.php?modulo=PRESTAZIONE&id=696&id\\_albero=103](http://www.sup.usl12.toscana.it:8000/index.php?modulo=PRESTAZIONE&id=696&id_albero=103)

[nip@usl12.toscana.it](mailto:nip@usl12.toscana.it)

Tel. 0584. 6058879

- Sede Viareggio Presidio "G. Tabarracci" (ex Ospedale) via Fratti, 530

## Medicina dello Sport

---

Si occupa di:

- idoneità agonistica, non agonistica e ludico-motoria
- medicina preventiva e prescrizione dell'esercizio fisico
- valutazione funzionale e programmi di allenamento
- diagnosi, terapia e riabilitazione

lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 13.00 15.00 – 19.00

martedì e giovedì 15.00-19.30.

[med.sport@usl12.toscana.it](mailto:med.sport@usl12.toscana.it)

Segreteria: Tel. 0584.6059326 - Fax 0584.6059325

## Medicina Legale

---

Si occupa di:

- certificazioni medico legali
- handicap e disabilità
- inserimento e dispense dal lavoro, cambio mansioni lavorative
- invalidità civile
- polizia mortuaria
- Istruzione pratiche di rimborso per danni trasfusionali e vaccinali ex l.210\92

martedì e venerdì ore 8,30 – 12,30

[medicina.legale@usl12.toscana.it](mailto:medicina.legale@usl12.toscana.it)

Segreteria: Tel. 0584.6059351 - Fax 0584.6059355



Via Aurelia, 335 -55043 Lido di Camaiore (LU) - Centralino Tel. 0584 6051

La modernissima struttura, inaugurata nel giugno 2002, è immersa in un parco distante poche centinaia di metri dalla spiaggia versiliese ed ha come sfondo lo splendido scenario delle Alpi Apuane. Perfettamente collegato alla vicina autostrada, dista 6 chilometri dalla Stazione Ferroviaria di Viareggio e 9 chilometri dalla Stazione Ferroviaria di Pietrasanta. L'aeroporto "Galileo Galilei" di Pisa dista circa 26 chilometri.

Per chi arriva in autostrada A12  
Sestri Levante – Livorno  
Uscite Versilia (da Nord) e Viareggio (da Sud)



Per chi utilizza il treno  
Arrivo alla Stazione di Viareggio o di Pietrasanta e servizio di autobus o taxi.

## Ricovero ospedaliero

Per accedere ai ricoveri sia ordinari che in day hospital è necessario presentare:

- la prescrizione del medico curante su ricettario regionale
- la tessera sanitaria
- la documentazione sanitaria già in possesso (esami e accertamenti effettuati, radiografie, cartelle di precedenti ricoveri ecc.) e l'elenco dei farmaci assunti quotidianamente.

Per il proprio comfort si consiglia di portare gli indumenti e gli effetti per la pulizia e la cura personale quotidiana.

### Tipologie di ricovero

- Day service: è un pacchetto ambulatoriale complesso effettuato per alcune patologie di tipo diagnostico e richiede il pagamento del ticket.
- Day hospital: è finalizzato prevalentemente all'effettuazione di prestazioni di carattere terapeutico e riabilitativo e di norma non supera le dodici ore. Questo tipo di ricovero è proposto direttamente dal medico di reparto o aperto dal medico di reparto su suggerimento di un Medico di Medicina Generale (MMG); può esaurirsi in un solo giorno o ripetersi in più accessi programmati.
- Ricovero ordinario: può essere d'urgenza se il paziente accede direttamente dal pronto soccorso oppure programmato, se è disposto dal medico di reparto su proposta del medico di Medicina Generale, del medico di continuità assistenziale (ex guardia medica) o da un medico specialista ambulatoriale. La durata del ricovero dipende dalla patologia e dalla cura.
- Day surgery, ovvero la "Chirurgia in un giorno", è una modalità di ricovero che consente di effettuare prestazioni chirurgiche per patologie di piccola e media gravità, sia in anestesia loco-regionale che locale, con degenza breve e dimissione il giorno stesso dell'intervento. Tale modalità comporta l'ingresso del paziente a digiuno alle ore 7.30, il trattamento chirurgico e la dimissione nelle prime ore del pomeriggio.

- Week surgery: si tratta di una forma di ricovero intermedia tra il day surgery e la degenza ordinaria. La sua caratteristica è di gestire esclusivamente accessi programmati che verosimilmente si esauriscano nell'arco dei primi 5 giorni della settimana pertanto è attiva sulle 24 ore solamente dal lunedì mattina al venerdì pomeriggio.

- Lungodegenza riabilitativa: al superamento della fase acuta di una malattia laddove se ne ravveda la necessità, il medico specialista responsabile del ricovero può, sulla base di criteri clinici prestabiliti, attivare o meno il ricovero presso le strutture riabilitative ospedaliere o convenzionate. Di norma questo tipo di ricovero non si prolunga oltre i due mesi.

### Orari di visita ai pazienti

07.30\*08.30

11.30\*14.30

18.30\*20.00

Sono previste alcune eccezioni derivanti dalla particolare natura del ricovero presso i reparti di:  
Chirurgia, Cardiologia, Ortopedia, Ostetricia, Nido, Rianimazione e Terapia intensiva cardiologica (UTIC).

### Dimissione

Alla dimissione saranno fornite tutte le informazioni sulle terapie e gli accertamenti effettuati nel periodo di ricovero e le indicazioni per continuare eventuali trattamenti, in accordo con il medico di famiglia.

Esistono anche le cosiddette dimissioni protette, dove viene assicurata la continuità assistenziale fra Ospedale e Territorio al fine di consentire un parziale recupero di autonomia o, per i pazienti in fase terminale, una migliore qualità di vita residua. Prima di lasciare l'ospedale, viene consegnata la lettera di dimissione da consegnare al medico di famiglia, nella quale vengono indicati gli esami eseguiti, la diagnosi, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate.

### Ritirare la cartella clinica

---

Copia della cartella clinica può essere richiesta compilando apposito modulo (scaricabile anche dal sito aziendale seguendo il percorso [www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → INFORMAZIONI SU → [Cartelle Cliniche](#) → Modulistica utile) presentandosi al box n. 10 ubicato nell'atrio (lato sinistro) dell'Ospedale o inoltrando la richiesta tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica. La richiesta deve essere sempre accompagnata da fotocopia di un documento d'identità dell'interessato e dalla ricevuta dell'avvenuto pagamento del contributo per rimborso spese con le stesse modalità utilizzate per il pagamento del ticket. La consegna della cartella avverrà entro 30 giorni dalla data della richiesta.

Da lunedì a venerdì 10.00\*13.00. Tel. 0584. 6055286 (08.00\*10.00) Fax 0584. 6059583  
[cartelle.cliniche@usl12.toscana.it](mailto:cartelle.cliniche@usl12.toscana.it)

### Vademecum Ospedale Versilia

---

#### Numeri utili

Accoglienza Istituto Toscano Tumori	0584. 6058673
Assistenza Infermieristica	0584. 6059402
Cappella	05846056557
Centrale Operativa Versilia Soccorso 118	0584. 6055361
Centralino Azienda	0584. 6051
Comitato Etico Locale	0584. 6059340 - 9418
CUP aziendale	<b>Numero Verde 840 011550</b>
CUP libera professione	<b>Numero Verde 840 000103</b>
Portineria Presidio Ospedaliero	0584. 6055347
Posto Polizia di Stato Presidio Ospedaliero	0584. 6055313
Servizio continuità assistenziale (ex guardia medica)	118
Sicurezza sul lavoro	<b>Numero Verde 800 235303</b>
Ufficio Concorsi	0584. 6059474
URP	<b>Numero Verde 800 297211</b>

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Accettazione Amministrativa	Tel. 0584. 6055377-5248 Fax 0584.6055247 <a href="mailto:accettazione@usl12.toscana.it">accettazione@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Cartelle Cliniche	Tel. 0584. 6055286 Fax 0584. 6059583 <a href="mailto:cartelle.cliniche@usl12.toscana.it">cartelle.cliniche@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Preospedalizzazione	Tel. 0584. 6055335 Fax 0584. 6055389 <a href="mailto:pre.ospedalizzazione@usl12.toscana.it">pre.ospedalizzazione@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Erogazione diretta farmaci	Tel. 0584. 6059410 Fax 0584. 6059868 <a href="mailto:distribuzione.farmaci@usl12.toscana.it">distribuzione.farmaci@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
Auditorium	Tel. 0584. 6059592	Piano 1°
Biblioteca	Tel. 0584. 6059591 Fax 0584. 6059654 <a href="mailto:biblioteca@usl12.toscana.it">biblioteca@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
Direzione sanitaria Ospedaliera	Tel. 0584. 6059582 Fax 0584. 6059583 <a href="mailto:direzione.ospedaliera@usl12.toscana.it">direzione.ospedaliera@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
Commissione Terapie Alternative	Tel./ Fax 0584. 6059568 <a href="mailto:l.delfreo@usl12.toscana.it">l.delfreo@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
Coordinamento Donazione Trapianti di organi	Tel./ Fax 0584. 6059400 <a href="mailto:f.landi@usl12.toscana.it">f.landi@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
Poliambulatorio 1	Tel. 0584. 6059603-9602 <a href="mailto:r.ceragioli@usl12.toscana.it">r.ceragioli@usl12.toscana.it</a> Ambulatorio per la menopausa, Chirurgia Generale, Densitometria ossea (M.O.C) , Diabetologia e Malattie Metaboliche, Endoscopia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Medicina Generale, Nefrologia, Ostetricia e Ginecologia, Pneumologia, Reumatologia, Senologia, Terapia del Dolore.	Piano 1°
Poliambulatorio 2	Tel. 0584. 6059553 Fax 0584. 6059803 <a href="mailto:r.zandrini@usl12.toscana.it">r.zandrini@usl12.toscana.it</a> Allergologia, Cardiologia, Neuropsichiatria, Neurologia, Oculistica, Procreazione Medicalmente Assistita, Psicologia, Psichiatria	Piano 1°
Psichiatria	Tel. 0584 6055242 Fax 0584. 6055239 <a href="mailto:psichiatria@usl12.toscana.it">psichiatria@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Psicologia	Tel. 0584. 6055358 <a href="mailto:psicologia@usl12.toscana.it">psicologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
Sale Mortuarie	Tel. 0584. 6055553	Piano Terra
Ufficio Protocollo	Tel. 0584. 6059652 Fax 0584. 6059650 <a href="mailto:uff.protocollo@usl12.toscana.it">uff.protocollo@usl12.toscana.it</a>	Piano 1°
URP	<b>Numero Verde 800 297211</b> Tel. 0584. 6059421 Fax 0584.6058774 <a href="mailto:urp@usl12.toscana.it">urp@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra

### Area Chirurgica

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Urologia Ambulatori	Tel. 0584. 6058647 Fax 0584 6058638 <a href="mailto:urologia@usl12.toscana.it">urologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Urologia	Tel. 0584. 6058643 Fax. 0584. 6058650 <a href="mailto:urologia@usl12.toscana.it">urologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Chirurgia Generale - Mininvasiva	Tel. 0584. 6058630 <a href="mailto:ch.mininvasiva@usl12.toscana.it">ch.mininvasiva@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Chirurgia Generale Endocrina	Tel. 0584. 6059604 <a href="mailto:endoscopia@usl12.toscana.it">endoscopia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Chirurgia Polispecialistica	Tel. 0584. 6058614 Fax 0584. 6058658 <a href="mailto:chirurgia2@usl12.toscana.it">chirurgia2@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Chirurgia generale Senologia	Tel. 0584. 6058618 <a href="mailto:senologia@usl12.toscana.it">senologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Day Hospital Chirurgico	Tel. 0584. 6058725 <a href="mailto:dh.chirurgico@usl12.toscana.it">dh.chirurgico@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Day Surgery	Tel. 0584. 6058631 <a href="mailto:day.surgery@usl12.toscana.it">day.surgery@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Dermatologia	Tel. 0584. 6058661 Fax 0584. 6058665 <a href="mailto:dermatologia@usl12.toscana.it">dermatologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Oculistica	Tel. 0584. 6059778 Fax 0584. 6059741 <a href="mailto:oculistica@usl12.toscana.it">oculistica@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Otorinolaringoiatria	Tel. 0584. 6055400 <a href="mailto:otorino@usl12.toscana.it">otorino@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Otorinolaringoiatria Ambulatori	Tel. 0584. 6057209	Piano 2°
Ortopedia	Tel. 0584. 6059701 Fax 0584. 6059710 <a href="mailto:ortopedia@usl12.toscana.it">ortopedia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°
Ambulatorio Stomatoterapia	Tel 0584. 6058723 <a href="mailto:Urocolonstomizzati@usl12.toscana.it">Urocolonstomizzati@usl12.toscana.it</a>	Piano 2°

## Dipartimento Emergenza Urgenza e Terapie Intensive

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Anestesia e Rianimazione	Tel. 0584. 6057216 -5274 -5280 Fax 0584. 6055272 <a href="mailto:s.buzzigoli@usl12.toscana.it">s.buzzigoli@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Terapia del dolore	Tel. 0584. 6057171-7039 <a href="mailto:f.dolfi@usl12.toscana.it">f.dolfi@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
118	Tel. 118 Fax 0584. 66394 <a href="mailto:118@usl12.toscana.it">118@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza	Medicina d'urgenza Tel. 0584. 6055370 -7216 Pronto soccorso Tel. 0584. 6055262 -7216 Fax 0584. 6055268 <a href="mailto:s.milletti@usl12.toscana.it">s.milletti@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Cardiologia	Tel. 0584. 6059722 Fax 0584. 6059719 <a href="mailto:cardiologia@usl12.toscana.it">cardiologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 3°
Day Hospital Cardiologico	Tel. 0584. 6059712 Fax 0584. 6059820 <a href="mailto:day_cardiologia@usl12.toscana.it">day_cardiologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 3°
Riabilitazione Cardiologica	Tel. 0584. 6057170 Fax 0584. 6059719 <a href="mailto:dh_cardioriabilitativa@usl12.toscana.it">dh_cardioriabilitativa@usl12.toscana.it</a>	Piano 3°
Unità Terapia Intensiva Cardiologica (U.T.I.C.)	Tel. 0584. 6059722 Fax 0584. 6059719 <a href="mailto:cardiologia@usl12.toscana.it">cardiologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 3°

## Area Medica

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Ambulatori Pneumologia	Tel. 0584. 6059638-9 <a href="mailto:pneumologia@usl12.toscana.it">pneumologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 1poliambul. 1 stanza 1
Ambulatorio Reumatologia	Tel. 0584. 6059617/18 <a href="mailto:d.berolucci@usl12.toscana.it">d.berolucci@usl12.toscana.it</a>	Piano 1poliambul. 1 stanza 12
Ambulatorio Gastroenterologia	Tel. 0584. 6058787 <a href="mailto:gastroenterologia@usl12.toscana.it">gastroenterologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 1poliambul. 1 stanza 1
Ambulatorio Endocrinologia	Tel. 0584. 6059613 <a href="mailto:r.bechi@usl12.toscana.it">r.bechi@usl12.toscana.it</a>	Piano 1poliambul. 1 stanza 10
Ambulatorio Obesità e Nutrizione	Tel. 0584. 6057229/7200 <a href="mailto:s.pinelli@usl12.toscana.it">s.pinelli@usl12.toscana.it</a>	Piano 1poliambul. 1 stanza 9
Day Hospital Oncologico	Tel. 0584. 6058753 Fax 0584. 6058756 <a href="mailto:day_oncologico@usl12.toscana.it">day_oncologico@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Day Hospital Medico	Tel. 0584. 6058751 Fax 0584. 6059683 (segreteria telefonica fino alle ore 11,00)	Piano 2
Day Hospital Ematologico	Tel. 0584. 6058758 <a href="mailto:e.bacelli@usl12.toscana.it">e.bacelli@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Diabetologia	Tel. 0584. 6059631 Fax 0584. 6059628 <a href="mailto:diabetologia@usl12.toscana.it">diabetologia@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:s.bianchini@usl12.toscana.it">s.bianchini@usl12.toscana.it</a>	Piano 1poliambul. 1
Ecocolordoppler	Tel. 0584. 6058752	Piano 2 Dh medico
Ematologia	Tel. 0584. 6059853 Fax 0584. 6059852 <a href="mailto:ematologia@usl12.toscana.it">ematologia@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:m.renovi@usl12.toscana.it">m.renovi@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Gastroenterologia	Tel. 0584. 6058732 Fax 0584. 6058728 <a href="mailto:m.lera@usl12.toscana.it">m.lera@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:b.castori@usl12.toscana.it">b.castori@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Alta intensità area medica	Tel. 0584. 6058749 Fax 0584. 6058699 <a href="mailto:p.lambelet@usl12.toscana.it">p.lambelet@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:m.renovi@usl12.toscana.it">m.renovi@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Media intensità di cure Medicina Generale	Tel. 0584. 6058743-44 Fax 0584. 6058745 <a href="mailto:m.bigicchi@usl12.toscana.it">m.bigicchi@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Pneumologia	Tel. 0584. 6057021 Fax 0584. 6058745 <a href="mailto:a.torrini@usl12.toscana.it">a.torrini@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:m.bigicchi@usl12.toscana.it">m.bigicchi@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Media intensità di cure - Oncologia	Tel. 0584. 60588731 Fax 0584. 6058745 <a href="mailto:d.amoroso@usl12.toscana.it">d.amoroso@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:b.castori@usl12.toscana.it">b.castori@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Neurologia	Tel. 0584. 6058727 Fax 0584. 6059537 <a href="mailto:neurologia@usl12.toscana.it">neurologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Nefrologia e Dialisi	Tel. 0584. 6059599 Fax 0584. 6059600 <a href="mailto:dialisi@usl12.toscana.it">dialisi@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:v.panichi@usl12.toscana.it">v.panichi@usl12.toscana.it</a>	Piano 2

## Area dei Servizi Diagnostici

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Anatomia Patologica	Tel. 0584. 6055525 Fax 0584. 6055526 <a href="mailto:anapat@usl12.toscana.it">anapat@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Analisi Chimico Cliniche	Tel. 0584. 6055332 Fax 0584. 6055375 <a href="mailto:lab.analisi@usl12.toscana.it">lab.analisi@usl12.toscana.it</a> <a href="mailto:itrip.assistita@usl12.toscana.it">itrip.assistita@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Centro Trasfusionale, Donazioni sangue	Tel. 0584 6055275 Fax 0584. 6055367 <a href="mailto:trasfusionale@usl12.toscana.it">trasfusionale@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Radiologia	Tel. 0584. 6055216 Fax 0584. 6055373 <a href="mailto:radiologia@usl12.toscana.it">radiologia@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra

## Area Materno Infantile

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Pronto Soccorso Pediatrico	Tel. 0584. 6059768 Fax 0584. 6055249 <a href="mailto:ps.pediatria@usl12.toscana.it">ps.pediatria@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Centro Procreazione Assistita	Tel. 0584. 6059549 Fax 0584. 6059856 <a href="mailto:rip.assistita@usl12.toscana.it">rip.assistita@usl12.toscana.it</a>	Piano 3
Ginecologia	Tel. 0584. 6059729 Fax 0584. 6058650 <a href="mailto:ginecologia@usl12.toscana.it">ginecologia@usl12.toscana.it</a>	Piano 2
Ostetricia	Tel. 0584. 6059754 Fax 0584. 6058710 <a href="mailto:ostetricia@usl12.toscana.it">ostetricia@usl12.toscana.it</a>	Piano 3
Ambulatorio ecografico ostetrico-ginecologico	Tel. 0584. 6059611	Piano 3
Ambulatorio colposcopia e pat. basso tratto genitale	Tel. 0584. 6059610	Piano 3
Sala parto	Tel. 0584. 6055340 0584. 6055339 <a href="mailto:blocco.parto@usl12.toscana.it">blocco.parto@usl12.toscana.it</a>	Piano Terra
Pediatria	Tel. 0584. 6059767 Fax 0584. 6059764 <a href="mailto:pediatria@usl12.toscana.it">pediatria@usl12.toscana.it</a>	Piano 3
Nido-Patologia neonatale	Tel. 0584. 6059769 (Nido) Tel. 0584. 6059756 (Patologia neonatale) <a href="mailto:utin@usl12.toscana.it">utin@usl12.toscana.it</a>	Piano 3

## Area della Riabilitazione

SERVIZI	RIFERIMENTI	DOVE?
Riabilitazione intensiva cod 56	Tel. 0584. 6059747 Fax 0584. 6059746 <a href="mailto:riabilitazione@usl12.toscana.it">riabilitazione@usl12.toscana.it</a>	Piano 3
Riabilitazione cerebrolesi cod. 75	Tel. 0584. 6059743 <a href="mailto:riabilitazione@usl12.toscana.it">riabilitazione@usl12.toscana.it</a>	Piano 3
Day Hospital	Tel. 0584 6055302	Piano Terra

## Camere a pagamento

---

L'Ospedale "Versilia" dispone di camere a pagamento, ad uso esclusivo, dislocate in vari reparti. Sono dotate di frigobar e apparecchio tv che permette la ricezione di canali in chiaro e via satellite. L'eventuale accompagnatore ha a disposizione un letto e il servizio di ristorazione.

## Area commerciale e altri servizi

---

### - area commerciale

All'interno della struttura ospedaliera sono a disposizione:

- o Self Service (solo per i visitatori) Tel. 0584. 6058784
- o Pizzeria (solo per i visitatori) Tel. 0584. 6058784
- o Bar Caffetteria Snack Bar Tel. 0584. 616051
- o Emporio Tel. 0584. 67797
- o Banca con Servizio Bancomat e di sportello Tel. 0584. 610068
- o Edicola Tel. 0584. 67775
- o Parrucchiera Tel. 0584. 66851
- o Fioraio Tel. 0584. 611229

### - altri servizi

- o Asilo nido "Mafalda" Tel. 0584. 6059817 [nidomafalda@libero.it](mailto:nidomafalda@libero.it)

## RIABILITAZIONE

Le attività di riabilitazione in Versilia sono erogate mediante una rete di servizi a livello ospedaliero, ambulatoriale e territoriale (anche presso le strutture accreditate) che assicurano l'insieme di attività per l'attuazione del progetto riabilitativo individuale. Le attività di riabilitazione prevedono interventi diagnostici, valutativi, preventivi e terapeutici finalizzati al recupero di competenze funzionali perdute o alterate e allo sviluppo di possibili strategie facilitanti alternative. L'equipe riabilitativa (medico, infermiere, terapeuta ecc.) prende in carico l'utente ed elabora un progetto ed un programma di trattamento riabilitativo affinché le persone e i soggetti con disabilità importanti e/o multiple che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative possano raggiungere una autonomia utile per integrarsi nell'ambiente familiare, lavorativo, scolastico e sociale.

Il Dipartimento promuove inoltre l'**Attività Fisica Adattata** (AFA) con lo scopo di prevenire, le sindromi dolorose legate all' artrosi e promuovere corretti stili di vita per i soggetti affetti da patologie croniche quali diabete mellito e l'ipertensione arteriosa. Vi sono poi AFA speciali per esiti di ictus stabilizzati, BPCO, Morbo di Parkinson, Gestazione e Puerperio, Età evolutiva. Per ulteriori informazioni e consigli è possibile rivolgersi al proprio medico curante od allo specialista di riferimento, all'URP o consultare il sito aziendale sotto l'icona AFA.

Per accedere al Servizio gli appuntamenti per visite specialistiche e valutazioni professionali possono essere presi, con impegnativa del medico curante o del medico specialista, recandosi direttamente presso gli sportelli CUP oppure telefonando al **numero verde 840.011550**

Direzione Riabilitazione

Tel. 0584. 60559747-43-48 Fax 0584. 6059746 [riabilitazione@usl12.toscana.it](mailto:riabilitazione@usl12.toscana.it)

Centro Ausili da lunedì a venerdì 09.00\*12.30.

Tel. 0584/6055327 Fax 0584. 6055306 [centro.ausili@usl12.toscana.it](mailto:centro.ausili@usl12.toscana.it)

Direzione Area Infermieristica

Tel. 0584/ 6057076-43-44-45 Fax 0584. 6059746

Direzione Terapisti

Tel. 0584/6059883 -5307 -5312 Fax 0584. 6055311 [uorf.@usl12.toscana.it](mailto:uorf.@usl12.toscana.it)

Coordinamento Attività Riabilitative Distrettuali

Tel. 0584/6059206-57-08-07; Fax 0584. 6059318 [uorfvfg@usl12.toscana.it](mailto:uorfvfg@usl12.toscana.it)

## STRUTTURE ACCREDITATE

Case di Cura e Strutture Ambulatoriali	Attività
<p><b>Casa di Cura Barbantini</b> Via Fosso Guidario, Bicchio Viareggio Tel. 0584. 396646 Fax 0584. 395449 <a href="mailto:direzione@barbantini.vg.it">direzione@barbantini.vg.it</a></p>	<p>Fisiokinesiterapia – Ecografia – Cardiologia – Radiologia – Lab. Analisi – Reumatologia – Ecocardiocolordoppler – Pneumologia -</p>
<p><b>Casa di Cura S. Camillo</b> Via Padre Ignazio, da Carrara, 37 Forte dei Marmi Tel. 0584. 7391 Fax 0584. 881545 <a href="mailto:info@sancamillo.net">info@sancamillo.net</a></p>	<p>Ecografia – Ecocolor Doppler – Radiologia – Cardiologia – Ecocardiocolordoppler- Oculistica – Ortopedia – Otorino – Fisiokinesiterapia</p>
<p><b>Fortis s.r.l.</b> Via Padre Ignazio da Carrara, 39 Forte dei Marmi Tel. 0584. 752105 Fax 0584. 752433 <a href="mailto:info@fortis-diagnostica.it">info@fortis-diagnostica.it</a></p>	<p>Rmn – Tac - ecografia</p>
<p><b>Arciconfraternita della Misericordia</b> Via F. Cavallotti, 97 Viareggio Tel. 0584. 9466 Fax 0584. 946777 <a href="mailto:misericordia@misvi.it">misericordia@misvi.it</a></p>	<p>Cardiologia - Ecocardiocolordoppler.</p>
<p><b>Confraternita della Misericordia</b> Via Aurelia, 201-203 Torre Del Lago Tel. 0584. 340155-6 Fax 0584. 352126 <a href="mailto:misericordl@sgmail.it">misericordl@sgmail.it</a></p>	<p>Oculistica – Ortopedia – Cardiologia – Ecografia – Ecocolor Doppler - Ecocardiocolordoppler</p>
<p><b>C. M. S. Bendinelli srl</b> Piazza D'Azeglio, 38 Viareggio Tel./ Fax 0584. 48412 Via Del Secco, 43 Lido Di Camaiore Tel. 0584. 617631 Fax 0584. 617573 <a href="mailto:cmsbendinelli@alice.it">cmsbendinelli@alice.it</a></p>	<p>Fisiokinesiterapia</p>
<p><b>Eido Diagnostica</b> Via Aurelia Sud, 154/a Viareggio Tel. 0584. 388744 Fax 0584. 388749 <a href="mailto:eido.diagnostica@tin.it">eido.diagnostica@tin.it</a></p>	<p>Radiodiagnostica – RMN articolare – Ecografia - Ecocolor Doppler - Tac</p>
<p><b>Static S.r.L</b> Via S'Andrea, 209 Viareggio Tel. 0584. 31107-31108- Fax 0584. 48911 <a href="mailto:statica@tiscalinet.it">statica@tiscalinet.it</a></p>	<p>Radiodiagnostica – Mammografia – Ecografia – Ecocolor Doppler Fisiokinesiterapia</p>
<p><b>Terapix S.a.S.</b> Via Cavallotti, 153 Tel./ Fax 0584. 32165 <a href="mailto:istituto.terapix@libero.it">istituto.terapix@libero.it</a></p>	<p>Fisiokinesiterapia</p>
<p><b>Studio Associato Logopediste</b> Via Guidiccioni, 5 Viareggio Tel./Fax 0584 630012 <a href="mailto:studiologopediste@libero.it">studiologopediste@libero.it</a></p>	<p>Logopedia</p>

## TEMPI DI ATTESA, IMPEGNI E TUTELA

### Tempi di attesa

L'Azienda sanitaria, in accordo con la Regione Toscana, si impegna ad effettuare:

La "prima visita" al cittadino entro 15 giorni dalla prenotazione nelle seguenti specialità:

- Cardiologia
- Dermatologia
- Ginecologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Chirurgia
- Urologia

Le seguenti prestazioni diagnostico strumentali entro 30 giorni dalla prenotazione

- RX con mezzo di contrasto
- RX con mezzo di contrasto cardiovascolari
- RX scheletro e diretta d'organo
- RX stratigrafie
- Ecografia internistica
- Ecografia ostetrico-ginecologica

Nell'eventualità in cui l'Azienda sanitaria non renda disponibile una delle suddette prestazioni nei tempi massimi previsti in almeno uno dei punti di erogazione del territorio aziendale, questa riconosce all'utente che ne fa richiesta un risarcimento economico di 25 euro;

### Impegni Aziendali

Nell'ambito del "Patto col cittadino" l'Azienda sanitaria garantisce:

Aspetti relazionali			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	N° reclami su riconoscibilità operatori front office Nel 2010 = 1	Obiettivo raggiunto per valore = 0	domanda 47.4 flusso Oss. Carta servizi
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi	Totale reclami 2010 = 107 Reclami a valenza relazionale = 15 14,0%% dei reclami attribuibili ai rapporti relazionali	Obiettivo raggiunto per valore = 0	domanda 30.1 flusso regionale Oss. Carta servizi
Umanizzazione			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire nei presidi di ricovero l'estensione delle fasce orarie di visita	Esistenza di una procedura scritta che precisi gli orari in cui non è possibile l'ingresso nei presidi di ricovero in relazione alle diverse esigenze delle varie strutture	Si	domanda 57a flusso carta servizi
Per la degenza pediatrica consentire la presenza continua di un familiare accanto ai bambini, la continuità scolastica in caso di ricovero prolungato e spazi dedicati al gioco	a. Esistenza di procedura scritta che consenta la presenza "continua" di un familiare accanto ai bambini e la continuità scolastica in caso di ricovero prolungato = non attuata per continuità scolastica b. Informazioni all'utente su opuscolo accoglienza = SI c - Disponibilità di un arredo idoneo a riposare per i familiari dei bambini ricoverati = SI d. - e. Metri quadri di superficie degli spazi destinati a scopi ricreativi per bambini ricoverati in unità operative di pediatria = mq. 45	Attuazione dei quattro punti	domanda 71-73 flusso Oss. Carta servizi
Garantire mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni	a. Disponibilità all'occorrenza di personale addetto o gruppo interpretariato = SI b. A richiesta possibilità presenza Ministro proprio culto = SI	Attuazione dei due punti	a. domanda 47.3B flusso carta servizi b. domanda 47.3C flusso carta servizi
Garantire umanizzazione del momento della morte. Accessibilità terapie palliative, terapia del dolore	n° terapie del dolore e terapie palliative effettuate voto performance 2009 = 2,01	Raggiungimento media regionale	indicatore B4 mes

<b>Informazione e comunicazione</b>			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP	a. Presenza di sito Internet Aziendale con informazioni aggiornate = SI b. Voto performance 2009 su B16 - Comunicazione e partecipazione del cittadino = 3,47 (media regionale = 3,38)	a. attuazione b. > media voto performance regionale indicatore B16 Mes	a. <a href="http://www.usl12.toscana.it">www.usl12.toscana.it</a> b. indicatore B16 Mes
Garantire la presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi sanitari, attivo per tutto l'arco della giornata, e la sua visibilità	N° contatti telefonici giornalieri (media) = 12	Almeno 10 contatti giornalieri	domanda 4.5 flusso Oss. Carta servizi
Garantire alle associazioni di volontariato e tutela con le quali l'azienda ha stipulato protocolli di intesa gli spazi per l'attività di accoglienza/informazione nei confronti dei cittadini	Presenza spazio a disposizione delle ass. volontariato e tutela con cui l'azienda ha stipulato protocollo di intesa per attività di accoglienza/informazione = SI	Presenza	- Protocollo generale asl - domanda 53 flusso Oss. Carta servizi
Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	a. Esistenza procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso. b. Reclami circa Adeguatezza del consenso informato = 0	A = SI B = 0	a. domanda 57.2 flusso carta servizi b. domanda 30.3.f flusso carta servizi
Garantire consegna relazione sanitaria ai dimessi per i medici di medicina generale o pediatri di libera scelta	N° dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria per il medico di medicina generale o pediatra di libera scelta / N° totale dimessi (* 100) = 100%	100%	
Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica	% casi di documentazione sanitaria (cartella clinica, cartella infermieristica, referti..) conformi a questi criteri sul totale (= 40%)	100%	domanda 65.2 flusso carta servizi indagine a campione
<b>Tempi e accessibilità</b>			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali ( DGR 245/2000 e successive modifiche)	a. Per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali e dalle proprie liste di attesa = 77.0% b - Garanzia della prima visita al cittadino entro 15 giorni nelle specialità sottoelencate: Cardiologia, dermatologia, ginecologia, neurologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria = 97%	a. Obiettivo Regionale = 100% nei 30 gg. b. Obiettivo regionale = 100% nei 15 gg.	a. Indicatore B14 anno 2009 Mes b. Indicatore B 3 anno 2009 Mes
Garantire al cittadino/utente la prenotazione e la disdetta telefonica delle prestazioni specialistiche ad eccezione di alcuni particolari esami	N° prenotazioni telefoniche/ n° totale prenotazioni x 100 = 21.6%	> 30%	domanda 43.3 flusso carta servizi
Aumento graduale del numero degli ambulatori di medicina generale collegati al CUP	% di medici di medicina generale che sono collegati telematicamente al CUP su totale medici medicina generale = 16%	100%	Indicatore 3 (L3a) Audit civico risultato edizione 2008-2009
Garantire pubblicità sulle modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi	Riportate su opuscolo informativo e sito internet informazioni per consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi= SI	Attuazione	Si veda: <a href="http://www.usl12.toscana.it/modules.php?name=Sections&amp;op=viewarticle&amp;artid=84">http://www.usl12.toscana.it/modules.php?name=Sections&amp;op=viewarticle&amp;artid=84</a>
Garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni protette che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati	Strutture organizzative di degenza nelle quali sono operative procedure sistematiche di comunicazione al medico di medicina generale, che garantiscono la continuità terapeutica dopo le dimissioni = sei strutture censite	Almeno 5 strutture	dom. 54.2 flusso carta servizi
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire un incremento progressivo del numero dei posti letto in camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti della stanza	Servizi igienici per i degenti 280 / Totale camere di degenza 300 = 93,3%	Quota minima = 90%	domanda 61 flusso carta servizi
Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto	Presenza di due o più menù, per i pazienti a dieta libera prenotabile, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto.= SI	Attuazione	domanda 66 flusso carta servizi

<b>Struttura e logistica</b>			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire un'adeguata segnaletica interna ed esterna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno di esse.	% delle postazioni in cui è garantita la segnaletica = 95%	100%	- Indagine di soddisfazione su segnaletica 2009 - domanda 74 e 74.1 flusso carta servizi
Garantire l'accessibilità fisica a servizi di particolare importanza per gli utenti	Assenza di barriere architettoniche per l'accesso nei seguenti locali: CUP, dialisi, pronto soccorso, poliambulatorio (aggregazione rilevante di poliambulatori), palestra di riabilitazione, URP, laboratorio analisi, radiologia, sede direzione aziendale (se presente nel complesso dell'ospedale). = SI	Attuazione	Indicatore 9 (L2) Audit civico risultato edizione 2008 - 2009
<b>Aspetti burocratici amministrativi</b>			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire la predisposizione di fogli informativi per procedure amministrative/sanitarie complesse (es. rilascio certificazioni, invalidità, rilascio protesi...)	Idonea pubblicizzazione della modulistica su rilascio cartelle cliniche, atti, rilascio ausili e protesi, certificazioni di invalidità = SI	Attuazione	Si veda Modulistica Utile su sito internet <a href="http://www.usl12.toscana.it/modules.php?name=Content&amp;pa=showpage&amp;pid=28">http://www.usl12.toscana.it/modules.php?name=Content&amp;pa=showpage&amp;pid=28</a>
<b>Tutela e ascolto</b>			
Obiettivi di qualità (impegni)	Indicatore	Standard	Fonte dati e strumenti di verifica
Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	N° azioni di miglioramento / N° esposti presentati per gli aspetti organizzativi (*100) 12 / 13 *100 = 92.3%	> 80%	domanda 30.7 flusso carta servizi
Garantire ai cittadini che hanno presentato un esposto, la risposta in un tempo non superiore a 30 gg., salvo casi che presentino caratteristiche di complessità	Esistenza di procedura per la gestione dei reclami = SI	Attuazione	Monitoraggio tempi di risposta
Effettuare annualmente, in modo sistematico, la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	Elenco indagini effettuate 1. RICOVERATI A CICLI CONTINUO 2. UTENTI DIAGNOSTICA E AMBULATORI 3. Indagine del COSD su dolore 4. CURE PALLIATIVE 5. UTENTI MMG – PLS 6. PAZIENTI ONCOLOGICI	Almeno 1 indagine	Monitoraggio aziendale domanda 19 flusso carta servizi

## Reclami, suggerimenti e osservazioni

Il reclamo, il suggerimento o eventuali osservazioni possono essere presentati direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con una comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica, oppure con un colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e con successiva sottoscrizione.

Reclami, suggerimenti e osservazioni sono utilizzati dall'Azienda sanitaria come contributo alla valutazione della qualità dei servizi erogati, e come indicazione sulla opportunità di intervenire con modifiche organizzative.

### Commissione Mista Conciliativa

Qualora il cittadino non si ritenga soddisfatto dalla risposta ricevuta dall'URP può indirizzare la richiesta di riesame della pratica al Presidente della Commissione Mista Conciliativa (CMC) dell'Azienda USL 12 di Viareggio. La Commissione, composta da rappresentanti dell'Azienda e da Associazioni di Volontariato e Tutela, riesaminerà la pratica e comunicherà le sue decisioni finali inappellabili al Direttore Generale dell'ASL.

La Segreteria della Commissione è dislocata presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Tel. 0584 605 9421 – Fax 0584 605 8774.

Non rientrano nella competenza della CMC le richieste inerenti ad aspetti di carattere tecnico-professionale relative agli interventi sanitari con richieste di risarcimento danni. Il modulo per la richiesta di riesame da parte della CMC è disponibile sul sito aziendale seguendo il percorso:

[www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → informazioni su → URP → Modulo per Commissione Mista Conciliativa.

## Comitato Etico Locale

---

Il C.E.L. è un organismo indipendente costituito presso l'Azienda secondo criteri di interdisciplinarietà con il compito di svolgere una funzione consultiva in relazione a questioni etiche connesse con le attività scientifiche ed assistenziali, allo scopo di proteggere e promuovere i valori della persona umana, promuovere e garantire l'autonomia delle persone destinatarie dei trattamenti e migliorare sotto il profilo etico i comportamenti e le prassi assistenziali. Il C.E.L. svolge azioni di formazione, informazione e sensibilizzazione rivolte sia al personale del servizio sanitario che alla popolazione.

Tel.0584. 6059418/9681 [cel@usl12.toscana.it](mailto:cel@usl12.toscana.it)

## Donazione di organi

---

Per esprimere la propria volontà di donare o non donare gli organi e i tessuti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il pubblico con un documento di riconoscimento.

Tel. 0584. 6059400 Fax 0584. 6059413 [f.landi@usl12.toscana.it](mailto:f.landi@usl12.toscana.it)

## Commissione terapie alternative

---

Su specifica richiesta dei pazienti affetti da particolari patologie che, malgrado l'assistenza fornita dal SSN incorrono in rilevanti spese, anche di natura farmacologica, l'azienda può erogare un contributo economico non superiore a euro 15,49 giornaliero. Alla richiesta, da presentarsi su apposito modulo disponibile c/o la Segreteria della Commissione e Ufficio Relazioni con il Pubblico, deve essere allegata proposta di piano di trattamento terapeutico redatto dal Medico di Medicina Generale, accompagnata da una relazione sanitaria ed eventuale documentazione dalla quale risulti che sono state comunque espletate le procedure terapeutiche appropriate definite da linee guida consolidate ed è stata altresì dimostrata l'inefficacia di procedure standard.

La liquidazione del contributo avviene esclusivamente dietro presentazione di idonea documentazione, valutata da apposita Commissione, probante le spese sostenute dall'assistito e la conformità del trattamento al piano terapeutico proposto. La domanda è disponibile sul sito aziendale seguendo il percorso:

[www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it) → [informazioni su](#) → [C. Terapie alternative](#)

Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30

Tel. 0584. 6059568 Fax. 0584.6059421 [l.delfreo@usl12.toscana.it](mailto:l.delfreo@usl12.toscana.it)

## La partecipazione dei cittadini e le associazioni di volontariato e tutela

---

Viene garantita attraverso indagini di gradimento, momenti organizzati di partecipazione (Forum, Comitati aziendali) e attività di collaborazione con le associazioni di volontariato e tutela. Il Comitato di Partecipazione, composto da rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela sotto il coordinamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si riunisce almeno una volta l'anno.

### **Associazioni di volontariato**

- ABC Aiuto Bambini Cerebrolesi

Via L. Giglioli – Forte dei Marmi Tel 0584.80927 – 329. 3855916 [associazione.abc@tiscali.it](mailto:associazione.abc@tiscali.it)

Svolge la propria azione per i bambini e giovani adulti cerebrolesi favorendo l'informazione sulle terapie sensoriali e riabilitative.

- ABIO Associazione per il Bambino in Ospedale -Versilia

via Aurelia, 335 c/o Ospedale Versilia UO Pediatria – Lido di Camaiore Tel. 366. 4017752

[abioviareggio@interfree.it](mailto:abioviareggio@interfree.it)

Svolge la propria azione a favore dei bambini e degli adolescenti ricoverati.

- ACAT VERSILIA

Via Repaci 3/a - Viareggio Tel. 0584. 54663 [vangelistbruno@gmail.com](mailto:vangelistbruno@gmail.com) [acatversilia@tiscali.it](mailto:acatversilia@tiscali.it)

Si occupa del recupero di persone con problemi alcoolcorrelati e delle loro famiglie.

- A.I.D.O. Associazione Italiana Donatori Organi

Via Filzi, 101 - Viareggio Tel. 0584.387905 – 329. 3351933 [provincia.versilia@aido.it](mailto:provincia.versilia@aido.it)

Si occupa di donazione di organi tessuti e cellule.

- AIL Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma  
Via Don Minzioni, 124 – Lucca Tel. 0583. 317243 – 349. 4476474  
Svolge la propria azione a favore di soggetti affetti da leucemie-linfomi e mielosi.
- ADMO Associazione Donatori Midollo Osseo  
c/o AVIS C.so Garibaldi, 171 – Viareggio Tel. 0584. 943194  
Si occupa di donazione di donazione di midollo osseo.
- ASSOCIAZIONE ARABA FENICE  
Via Belluomini (presso INAPLI) - Viareggio Tel. 335.8061228 – [viviani.milica@tiscali.it](mailto:viviani.milica@tiscali.it)  
Si occupa dell'inserimento socio-lavorativo dei tossico-dipendenti.
- ASSOCIAZIONE ITALIANA PERSONE DOWN  
Via Sarzanese, 155 – Capezzano Pianore Tel. 0584 914123 – 366.4953047 – [aipd.versilia@live.it](mailto:aipd.versilia@live.it)  
Svolge la propria azione a favore di soggetti affetti da sindrome di Down. [www.aipdversilia.org](http://www.aipdversilia.org)
- ASSOCIAZIONE FAMILIARI SALUTE MENTALE VERSILIA  
Via C. Bestini, 66 – Torre del Lago - Tel. 329. 0275193  
Svolge finalità di solidarietà sociale a favore di persone svantaggiate con disturbi mentali.
- ASSOCIAZIONE FIADDA TOSCANA - Famiglie italiane per la difesa dei Diritti degli Audiolesi  
Via del Crocicchio 200/c Bozzano – Massarosa – Tel. 333. 6453384 [francescabaroni99@alice.it](mailto:francescabaroni99@alice.it)  
Ha lo scopo di difendere e garantire il diritto alla parola dei bambini nati o divenuti sordi.
- ATORN Associazione  
c/o Studi Farnesi Via Cairoli , 45 - Viareggio Tel. 0584. 47290 [studiofarnesi@ultramail.it](mailto:studiofarnesi@ultramail.it)  
Svolge attività, anche di ricerca, paziente a favore dei pazienti affetti da disturbi neurologici.
- A.V.O. Associazioni Volontari Ospedalieri  
Via Cavallotti, 99 Viareggio, Tel. e fax 0584. 30678 – 347. 2609029  
c/o Ospedale Versilia Tel. 0584. 6055384 - 0584. 6055347 [avo.viareggio@tiscali.it](mailto:avo.viareggio@tiscali.it)  
Svolge attività di informazione, orientamento, accompagnamento degli utenti del presidio ospedaliero.
- A.V.V. Associazione Volontari Versiliesi  
Via della Chiusa, 354 B – Ripa di Seravezza Tel. 0584. 6058698 – 333. 3534649 [volvedo@virgilio.it](mailto:volvedo@virgilio.it)  
Si occupa di sostegno assistenziale e morale in pazienti oncologici in fase avanzata e alle loro famiglie.
- BAMBI Associazione Solidarietà Sociale  
Via Oberdan, 20 – Legnano – Milano Tel. 338. 3451141 [a.bambi@libero.it](mailto:a.bambi@libero.it)  
Svolge attività a favore di soggetti portatori di handicap visivo
- CENTRO AIUTO ALLA VITA Patrizia Balduini Pardini  
Via Comunale ex-Asilo Maffi - Valdicastello – Pietrasanta Tel. 0584. 20658  
Svolge la propria azione a favore delle donne con gravidanze difficili o indesiderate.
- COMITATO VERSILIA PER L'EMATOLOGIA  
c/o Ospedale Versilia Tel. 338. 6127098 [comiematologiavers@alice.it](mailto:comiematologiavers@alice.it)  
Si occupa di reperire finanziamenti per migliorare l'assistenza domiciliare di pazienti ematologici.
- D.D.T. - Difesa Diritti dei tossicodipendenti  
Via S. Stagi, 81 – Pietrasanta Tel 0584. 72600  
SI occupa della difesa dei diritti dei tossicodipendenti
- ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSITENZA DEI SORDOMUTI  
Viale Europa, 1221 – San Concordio - Lucca Tel. 0583. 56042  
Si occupa di promuovere l'autonomia e il diritto di integrazione sociale dei bambini sordi.
- IL MOSCARDINO  
Via Ceccarino 97, Stiava Massarosa Tel . 348. 8860685 [moscardinoonlus@libero.it](mailto:moscardinoonlus@libero.it)  
Si occupa di recupero e tutela della fauna e dell'ambiente
- IL TETTO PER NOI  
Via Sarzanese 2394 Piano del Quercione – Massarosa Tel 0584. 960770 – 329. 9865396 [iltettopernoi@libero.it](mailto:iltettopernoi@libero.it)  
Tutela i diritti e il sostegno della persona fragile e delle loro famiglie.
- LILT - LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI  
c/o Ospedale Versilia Tel. 347. 3649926 - 340.3100213 [liltviareggio@hotmail.it](mailto:liltviareggio@hotmail.it)  
Si occupa di informazione e d educazione alla salute in ambito oncologico.

- L'UOVO DI COLOMBO

Via Comparini, 6 - Viareggio Tel. 0584. 385912 [uovodicolombo@hotmail.com](mailto:uovodicolombo@hotmail.com)

Svolge attività di inserimento e socializzazione degli utenti con problemi di salute mentale, disabilità e dipendenze.

- PER TE DONNA

Via Aurelia 173 - Lido di Camaiore - Tel. 0584.610984 - 336.704735 – [pertedonna1@virgilio.it](mailto:pertedonna1@virgilio.it)

Svolge iniziative di lotta alle malattie neoplastiche e sostegno psicologico ai degenti e ai loro famigliari.

- PICCOLE STELLE

c/o Pediatria Ospedale Versilia –Tel. e fax 0584/745572 [info@piccolestelle.it](mailto:info@piccolestelle.it) - [www.piccolestelle.it](http://www.piccolestelle.it)

Svolge attività di miglioramento dell'assistenza ai neonati prematuri o con patologie con particolare attenzione alla Banca del Latte umano.

- QUELLI CHE NON

c/o neuropsichiatria Presidio ospedaliero Viareggio Tel 0584. 6058527-9801 [quellichenon@virgilio.it](mailto:quellichenon@virgilio.it)

Svolge attività di aggregazione sociale a favore dei portatori di handicap.

- SCLEROSI MULTIPLA

Via Fiorentini, 25 - Lucca Tel 0583. 956228

Fornisce assistenza sociale e sanitaria ai malati di sclerosi multipla.

- SEMPLICE...MENTE GENITORI

Via Bitori 2 - Solaio – Pietrasanta Tel. 349. 1645762 [info@semplicementeonlus.it](mailto:info@semplicementeonlus.it)

Svolge assistenza per i soggetti da problemi evolutivi per la crescita

- S. I.S.M. - Studio e Intervento Malattie Sociali

Via S. Stagi, 81 – Pietrasanta Tel 0584. 72600 [sism@versilia.net](mailto:sism@versilia.net) [roberto.naldini@sism.it](mailto:roberto.naldini@sism.it)

**Associazioni di Tutela per i diritti dei cittadini**

- CO.DI.CI. Coordinamento diritti dei cittadini

c/o Ospedale Versilia. Tel. 0584. 6059595 - 0584.23873

- TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO – CITTADINANZATTIVA

c/o Ospedale Versilia Tel. e Fax 0584.6059594

*Per maggiori informazioni consultare il sito internet [www.usl12.toscana.it](http://www.usl12.toscana.it)*

Le attività svolte dall'Azienda e i dati relativi sono consultabili nella Relazione Sanitaria pubblicata nel sito internet aziendale al seguente indirizzo:

[http://www.usl12.toscana.it/modules/Downloads/relazione%20sanitaria%202008%20verione%2026\\_06\\_09.pdf](http://www.usl12.toscana.it/modules/Downloads/relazione%20sanitaria%202008%20verione%2026_06_09.pdf)

Per la valutazione delle azioni dell'Azienda è possibile consultare il sito del Laboratorio Management e Sanità – Laboratorio di Ricerca e formazione per il Management dei Servizi alla Salute (MES) al seguente indirizzo: <http://www.meslab.sssup.it/sito/index.php?page=report-2008>

Documento redatto a cura di: Staff Direzionale – UOS Relazioni Pubbliche

Direttore Dr. Roberto Della Cerra

URP **Numero verde 800.297211**

Tel. 0584. 6059421 Fax 0584.6058774 [urp@usl12.toscana.it](mailto:urp@usl12.toscana.it)